

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN  
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN  
ZUR BIBLIOTHEKS- UND  
INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 360

LEISTUNGSMESSUNG EINER SPEZIALBIBLIOTHEK

VON  
RUTH NEESER



# LEISTUNGSMESSUNG EINER SPEZIALBIBLIOTHEK

VON  
RUTH NEESER

---

Berliner Handreichungen zur  
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn  
Herausgegeben von  
Konrad Umlauf  
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 360

**Neeser, Ruth**

Leistungsmessung einer Spezialbibliothek / von Ruth Neeser. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2014. 83 S. : graph. Darst. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 360)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

In Zeiten von Budgetdiskussionen, Evaluationen öffentlich finanzierter Einrichtungen und Kosteneinsparungen müssen Bibliotheken beweisen, dass sie mit den ihnen zur Verfügung gestellten Mitteln effizient umgehen. Eine mittlerweile dazu immer öfter verwendete Methode ist die Leistungsmessung. Am Beispiel der Bibliothek der Monumenta Germaniae Historica, einer mittelalterlichen Spezialbibliothek, werden in dieser Arbeit die Möglichkeiten und Grenzen der Leistungsmessung dargestellt. Die Anwendbarkeit verschiedener Indikatoren von Poll/te Boekhorst wird beispielhaft an dieser Spezial- und Präsenzbibliothek überprüft. Zu den praktisch angewandten Indikatoren zählen „user satisfaction“, „opening hours compared to demand“ und „collection use“.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Masterarbeit im postgradualen Fernstudiengang M. A. Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Library and Information Science) an der Humboldt-Universität zu Berlin.

Online-Version: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2014-360>



Dieses Werk steht unter einer Creative Commons [Namensnennung-NichtKommerziell-KeineBearbeitung 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/) Deutschland-Lizenz.

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	9
2. Die Bibliothek der Monumenta Germaniae Historica .....	11
2.1 Vorstellung der Bibliothek.....	11
2.2 Die Ziele und Fragestellungen der Bibliothek .....	13
3. Leistungsmessung von Bibliotheken .....	15
3.1 Standards der Leistungsmessung .....	15
3.2 Leistungsmessung nach <i>Poll/te Boekhorst</i> .....	17
4. Leistungsmessung der MGH-Bibliothek .....	20
4.1 Anwendbarkeit der Indikatoren auf die Bibliothek der MGH .....	20
4.2 Auswahl der Indikatoren .....	23
5. Anwendung der Indikatoren .....	25
5.1 Der Indikator „user satisfaction“ .....	25
5.1.1 Hintergrund des Indikators .....	25
5.1.2 Konzeption der Umfrage .....	28
5.1.3 Auswahl der Fragen.....	30
5.1.4 Durchführung der Umfrage .....	32
5.1.5 Auswertung der Umfrageergebnisse.....	33
5.2 Der Indikator „opening hours compared to demand“ .....	39
5.2.1 Hintergrund des Indikators .....	39
5.2.2 Umsetzung des Indikators .....	40
5.2.3 Auswertung .....	41
5.3 Der Indikator „collection use“ - Bestandsnutzung.....	42
5.3.1. Hintergrund des Indikators .....	42
5.3.2 Umsetzung des Indikators .....	44
5.3.3 Auswertung .....	47

5.4 Einordnung der Ergebnisse.....	50
6. Fazit.....	52
Anhang.....	54
Fragebogen zu Punkt 5.1 „user satisfaction“ .....	54
Auswertung der Fragebögen zu Punkt 5.1 „user satisfaction“ .....	57
Auswertung zu Punkt 5.3 „collection use“ .....	75
Literaturverzeichnis.....	79

## Verzeichnis der Tabellen und Diagramme

Abbildung 1: Fragebogen zu Punkt 5.1 „user satisfaction“	56
Diagramm 1: Auswertung zu Frage 1	57
Diagramm 2: Auswertung zu Frage 3	57
Diagramm 3: Auswertung zu Frage 4	58
Diagramm 4: Auswertung zu Frage 5	58
Diagramm 5: Auswertung zu Frage 6	59
Diagramm 6: Auswertung zu Frage 7	59
Diagramm 7: Auswertung zu Frage 8	60
Diagramm 8: Auswertung zu Frage 9	60
Diagramm 9: Auswertung zu Frage 10	61
Diagramm 10: Auswertung zu Frage 11	61
Diagramm 11: Auswertung zu Frage 12	62
Diagramm 12: Auswertung zu Frage 13	62
Diagramm 13: Auswertung zu Frage 14	63
Diagramm 14: Auswertung zu Frage 15	63
Diagramm 15: Auswertung zu Frage 16	64
Diagramm 16: Auswertung zu Frage 17	64
Diagramm 17: Auswertung zu Frage 18	65
Diagramm 18: Auswertung zu Frage 19	65
Diagramm 19: Auswertung zu Frage 20	66
Diagramm 20: Auswertung zu Frage 21	66
Diagramm 21: Auswertung zu Frage 22	67
Diagramm 22: Auswertung zu Frage 22	67
Diagramm 23: Auswertung zu Frage 25	68
Diagramm 24: Auswertung zu Frage 26	68
Diagramm 25: Auswertung zu Frage 26	69
Diagramm 26: Auswertung zu Frage 27	69
Diagramm 27: Auswertung zu Frage 27	70
Tabelle 1: Auswertung zu Frage 2	71
Tabelle 2: Auswertung der Anmerkungsfelder	72
Tabelle 3: Auswertung zu Frage 23	73

Tabelle 4: Auswertung zu Frage 24	74
Tabelle 5: Auswertung zu Punkt 5.3 – collection use	75
Tabelle 6: Auswertung zu Punkt 5.3 - Bücher- Browsing	76
Tabelle 7: Auswertung zu Punkt 5.3 - Dokumentbestellungen	77
Tabelle 8: Auswertung zu Punkt 5.3 - Bestandsnutzung	78



## 1. Einleitung

In Zeiten von Budgetdiskussionen, Evaluationen öffentlich finanzierter Einrichtungen und Kosteneinsparungen müssen Bibliotheken beweisen, dass sie mit den ihnen zur Verfügung gestellten Mitteln effizient umgehen. So ist es ratsam für Bibliotheken, nach außen hin deutlich zu zeigen, was und wie viel sie leisten. Ein dazu geeignetes Mittel ist das effektive Qualitätsmanagement beziehungsweise als dessen Instrument die Leistungsmessung anhand von Leistungsindikatoren.

Im Bibliotheksbereich werden daher bereits seit den 1970er Jahren betriebswirtschaftliche Ansätze und Managementmethoden angewendet. Qualitäts- und Leistungsmessung sowie Controlling stehen seit den 1990ern besonders im Fokus. Allerdings werden diese Ansätze nach wie vor nicht flächendeckend und einheitlich umgesetzt und es mischen sich betriebswirtschaftliche Methoden mit traditionell bibliothekarischen Ausdrücken und Sichtweisen.<sup>1</sup>

Strategische Planung als Grundlage für das Management ist für Bibliotheken essentiell. Im öffentlich finanzierten Bereich verpflichten Haushaltsgesetze zur Wirtschaftlichkeit und zu effizientem Ressourceneinsatz, auch ohne Gewinnerzielungsabsicht. Dies betrifft den Großteil aller Bibliotheken. Auch als Basis für die innerbetriebliche Steuerung der Bibliotheken ist es wichtig, die eigene Leistung zu erheben.<sup>2</sup> Zudem können die gewonnenen Daten auch als „harte“ Argumente gegenüber dem Unterhaltsträger gegen Kürzungen oder für eine bessere Ausstattung verwendet werden. Ebenso können im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit die Ergebnisse gewinnbringend benutzt werden.<sup>3</sup>

Die Schwierigkeit bei der Leistungsmessung von Bibliotheken besteht in ihrem Non-Profit-Charakter. Bei profitorientierten Unternehmen kann Leistung anhand des Outputs, des Gewinns oder der Rentabilität in konkreten Zahlen und monetären Größen gemessen werden. In Bibliotheken ist es jedoch schwer, einen Output oder Gewinn festzustellen

---

<sup>1</sup> Vgl. Engelbert Plassmann u. a., *Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung*, 2. aktual. (Wiesbaden: Harrassowitz, 2011), 235.

<sup>2</sup> Vgl. Konrad Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*, Bd. 116, Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin, 2003), 8, <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h116/>; und Roswitha Poll, „Bibliotheksmanagement“, in *Die moderne Bibliothek* (München, 2004), 93.

<sup>3</sup> Vgl. hierzu beispielweise Luciana Sacchetti, Paola Iannucci, und Simona Tosis, „How to use statistics to survive – a personal story“, *Performance Measurement and Metrics* 12, Nr. 1 (2011): 78–86.

und daran die Leistung zu messen. Andere Indikatoren müssen daher als Basis für die Messung der Leistung dienen, beispielsweise Faktoren wie Nutzungszahlen.<sup>4</sup>

Es existieren verschiedene Ansätze zur Leistungsmessung in Bibliotheken, was eine einheitliche und flächendeckende Verbreitung erschwert. Diverse Handbücher zur Leistungsmessung nennen circa 200 verschiedene Leistungsindikatoren, die zum Teil ähnliche Sachverhalte beschreiben sollen und dennoch nicht immer vergleichbar sind.<sup>5</sup> Die meisten dieser Indikatoren sind für Öffentliche Bibliotheken vorgesehen, einige für wissenschaftliche Bibliotheken oder Spezialbibliotheken und sie sind meist nicht auf reine Präsenzbibliotheken ausgerichtet.<sup>6</sup> Aus dieser Vielzahl von möglichen Indikatoren sollen in dieser Arbeit besonders die Indikatoren der IFLA<sup>7</sup> untersucht werden, da diese zum größten Teil auch für Spezialbibliotheken anwendbar sein sind: „Special libraries serving research will be able to use most of the indicators“<sup>8</sup>.

Am konkreten Beispiel einer Spezialbibliothek soll daher untersucht werden, ob und wie die Leistungsindikatoren der IFLA tatsächlich zur Leistungsmessung einer solchen Bibliothek eingesetzt werden können. Dazu werden zuerst die Rahmenbedingungen erläutert und der IFLA-Ansatz zur Leistungsmessung und ausgewählte Indikatoren in der Theorie vorgestellt. Im zweiten Teil der Arbeit werden drei ausgewählte Indikatoren am konkreten Beispiel in der Praxis angewandt. Die Umsetzung und das Ergebnis dieser Indikatoren wird jeweils vorgestellt und bewertet, sowie am Ende ein Gesamtfazit für die Bibliothek gezogen.

---

<sup>4</sup> Vgl. Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Non-profit-Organisationen*, 116:8.

<sup>5</sup> Vgl. Konrad Umlauf, „Kritische Analyse der Leistungsmessung in Bibliotheken und Informationseinrichtungen“, in *Bibliotheken und Informationseinrichtungen - Aufgaben, Strukturen, Ziele* (gehalten auf der 29. Arbeits- und Fortbildungstagung der Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken, Stuttgart, 2003), 271.

<sup>6</sup> Beispielhaft erwähnt seien einige Handbücher bzw. kommerzielle Anbieter:

*Information and documentation - Library performance indicators. ISO 11620:2008 (E)* (Genève: ISO, 2008);

Nancy A. Van House, Beth Weil, und Charles R. McClure, *Measuring academic library performance: a practical approach* (Chicago: American Library Assoc, 1990);

Roswitha Poll und Peter te Boekhorst, *Measuring quality: performance measurement in libraries*, 2nd rev., IFLA publications 127 (München: K.G. Saur, 2007);

Robert E. Dugan, Peter Hernon, und Danuta A. Nitecki, *Viewing Library Metrics from Different Perspectives. Inputs, Outputs, and Outcomes* (Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited, 2009);

„BIX-Bibliotheksindex“, zugegriffen 7. April 2013, <http://www.bix-bibliotheksindex.de>;

„LibQUAL+®“, zugegriffen 19. Mai 2013, <http://www.libqual.org/home>.

<sup>7</sup> „International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)“, zugegriffen 1. November 2011, <http://www.ifla.org/>.

<sup>8</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 8.

## 2. Die Bibliothek der Monumenta Germaniae Historica

### 2.1 Vorstellung der Bibliothek

Die Monumenta Germaniae Historica<sup>9</sup> (MGH) ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und in München ansässig. Dort ist sie als Mieterin der Bayerischen Staatsbibliothek (BSB) in einem Flügel des Hauptgebäudes in der Ludwigstraße untergebracht. Sie hat laut Satzung die Aufgabe, durch „kritische Quellen-Ausgaben und -Studien der wissenschaftlichen Erforschung der mittelalterlichen Geschichte Deutschlands und Europas zu dienen“<sup>10</sup>. Das Institut beschäftigt in München momentan elf wissenschaftliche Mitarbeiter, dazu kommen die auswärtigen Mitarbeiter, die bei den verschiedenen wissenschaftlichen Akademien angestellt sind. Die Finanzierung des Instituts und damit auch der Bibliothek erfolgt über das bayerische Wissenschaftsministerium.

Die Bibliothek der MGH entstand als Instituts- und Arbeitsbibliothek für die Mitarbeiter und hat daher einen Präsenzbestand. Mittlerweile ist die Bibliothek auch für externe Benutzer geöffnet, die Zugangsvoraussetzung ist ein akademischer Abschluss. Die Nutzer sind Wissenschaftler aus ganz Deutschland und dem Ausland. Oft bleiben diese für einige Wochen, beispielsweise während eines Forschungsfreisemesters oder während der vorlesungsfreien Zeiten. Gerade im Sommer sind oft alle Lesesaalplätze belegt. Aber auch verschiedene Stipendiaten, etwa der Humboldtstiftung, die für ein Jahr bleiben und intensiv forschen, sind in der Bibliothek anzutreffen. Die Bibliothek ist nicht öffentlich zugänglich, da kein Aufsichtspersonal zur Verfügung steht, der Raum im Lesesaal begrenzt ist und auch die sonstigen räumlichen Gegebenheiten für einen größeren Benutzerkreis nicht geeignet sind. Aus diesen Gründen ist der regelmäßige Nutzerkreis sehr eng und dem Bibliothekspersonal sind die meisten Nutzer persönlich bekannt.

Die Grundlage der Bibliothek bilden die Nachlässe des Philologen Ludwig Traube und des MGH-Mitarbeiter Oswald Holder-Egger, die 1909 beziehungsweise 1911 in die Bibliothek eingegangen sind. Dieser Grundstock wurde über die Jahre ausgebaut und ergänzt. Der Bestand umfasst heute etwa 140.000 Bände, circa 200 laufende Zeitschriften, eine umfangreiche Sammlung von Handschriftenreproduktionen und Zugänge zu

---

<sup>9</sup> Vgl. Norbert Martin, „Die Bibliothek der Monumenta Germaniae Historica“, *Bibliotheksforum Bayern* 19, Nr. 3 (1991): 287–294; „Monumenta Germaniae Historica“, *Website der Monumenta Germaniae Historica*, 23. März 2013, <http://www.mgh.de/>.

<sup>10</sup> §1 der Satzung: <http://www.mgh.de/das-institut/satzung/>

verschiedenen Datenbanken. Die Bibliothek ist damit die größte wissenschaftliche Spezialbibliothek zur Geschichte des europäischen Mittelalters weltweit. Ihr jährlicher Etat beträgt etwa 50.000 €, teilweise unterstützt von der DFG und Stiftungen. Im Jahr werden davon und durch Tausch mit Institutspublikationen etwa 2.000 Titel erworben. Die Bibliothek ist dem Bayerischen Verbund angeschlossen, nimmt allerdings nicht an der Fernleihe teil. Die Erschließung erfolgt nach einer hauseigenen Systematik, die sich in einer entsprechenden Aufstellung der Bücher im für die Nutzer frei zugänglichen Magazin niederschlägt. Im Lesesaal befindet sich zudem eine Handbibliothek mit den wichtigsten Nachschlagewerken. An elektronischen Dienstleistungen bietet die Bibliothek unter anderem einen Dokumentlieferdienst für Aufsätze an, der zunehmend genutzt wird.

Das Bibliothekspersonal besteht momentan aus dem wissenschaftlichen Leiter, sowie zwei Vollzeitstellen und einer Teilzeitstelle für den gehobenen Dienst. Den Benutzern stehen ein Lesesaal mit 22 Plätzen, Mikrofilm- und Mikrofichelesegeräte, ein Buchscanner, ein Kopierer sowie fünf Computer-Arbeitsplätze für Recherchen zur Verfügung. Der Lesesaal ist durch W-LAN-Zugang und Steckdosen an jedem Arbeitsplatz ideal für das Arbeiten mit dem Laptop ausgestattet. Die Literatur ist frei für die Nutzer zugänglich, sie sind lediglich angehalten, einen Stellvertreter für entnommene Bücher einzustellen. Es gibt keine Lesesaalaufsicht, auch eine Informations- oder Auskunftsstelle im herkömmlichen Sinne ist nicht vorhanden. Stattdessen ist das Bibliotheksbüro offen und die Mitarbeiter können jederzeit angesprochen werden.

Bisher werden in der Bibliothek keine Nutzungszahlen erhoben, es gibt lediglich eine automatische Zählung der Magazinbesuche durch eine Lichtschranke. Die Statistik über die Zugriffe auf den Web-OPAC ergibt monatlich etwa 155.000 Anfragen. Auch Befragungen der Benutzer sowie eine ausführliche Analyse der Nutzung des Magazinbestandes wurden in den letzten Jahren nicht durchgeführt. Ein erklärtes Ziel der Bibliothek ist es, den Nutzern die gewünschten Materialien aus dem eigenen Bestand innerhalb kürzester Zeit zugänglich zu machen. Dies kann auch in den meisten Fällen umgesetzt werden.

## 2.2 Die Ziele und Fragestellungen der Bibliothek

Nicht nur nach *Poll/te Boekhorst* müssen Bibliotheken „ebenso wie andere Dienstleistungseinrichtungen zeigen, da sie die ihnen zur Verfügung gestellten Ressourcen für den richtigen Zweck und auf die beste Art und Weise nutzen, daß sie qualitativ hochwertige Dienste liefern“<sup>11</sup>. Öffentlich finanzierte Forschungseinrichtungen stehen besonders in Zeiten knapper öffentlicher Kassen unter Rechtfertigungszwang. In Bayern wurden 2012 dreizehn Einrichtungen der nichtuniversitären Forschung, die ausschließlich oder überwiegend vom Freistaat finanziert werden, von einer Expertenkommission begutachtet und der Bericht im März 2013 veröffentlicht.<sup>12</sup> Darunter befanden sich auch die Monumenta Germaniae Historica. Die Evaluation fiel für die Bibliothek zwar recht positiv aus: „Da die besonderen Vorzüge der Bibliothek nicht nur in ihrem umfangreichen Bestand, sondern auch in der nutzerfreundlichen Freihandaufstellung liegen, wird der Erhalt als eigenständige Spezialbibliothek als notwendig erachtet“<sup>13</sup>.

Trotzdem stehen für das Institut und damit ebenso für die Bibliothek einige Veränderungen mit ungewissem Ausgang im Raum. Zudem kämpft die Bibliothek mit mehreren Problemen, wie der beengten Raumsituation und der unsicheren Personalsituation. Um im Sinne der Bibliothek wirkungsvoll verhandeln zu können, ist es nötig, die Leistung der Bibliothek anhand fundierter Daten darstellen zu können und damit überzeugende Argumente für ihren Weiterbestand beziehungsweise eine Verbesserung ihrer personellen, finanziellen und räumlichen Situation zu schaffen.

Die Leistungsmessung soll zudem der Überprüfung der von der Bibliothek selbstgesteckten Zielen dienen: Eine hohe Benutzerzufriedenheit und eine angemessene Bestandsnutzung. Zudem soll gezeigt werden an welcher Stelle sich Verbesserungsmöglichkeiten befinden. Die „mission“<sup>14</sup> der Bibliothek ist die angemessene und schnelle Versorgung der Mitarbeiter und externer Wissenschaftler mit relevanter Forschungsliteratur. Die primäre Nutzergruppe sind die Institutsmitarbeiter, für die die benötigten In-

---

<sup>11</sup> Roswitha Poll und Peter te Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken : internationale Richtlinien* (München: K.G. Saur, 1998), 11.

<sup>12</sup> Vgl. Strukturkommission Bayern 2013, Hrsg., *Evaluierungsbericht Strukturkommission Bayern 2013. Ergebnisse der Begutachtung von 13 durch den Freistaat Bayern finanzierten nichtuniversitären Forschungseinrichtungen* (München: Bayerisches Staatsministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst, 2013), [http://www.stmwfk.bayern.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Forschung/Evaluierungsbericht\\_StrukBY2013.pdf](http://www.stmwfk.bayern.de/fileadmin/user_upload/PDF/Forschung/Evaluierungsbericht_StrukBY2013.pdf).

<sup>13</sup> Strukturkommission Bayern 2013, *StrukBY2013*, 102.

<sup>14</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 17.

formationen schnell und einfach zugänglich sein sollen.<sup>15</sup> Um deren Erwartungen zu erfüllen beziehungsweise deren Erwartungen überhaupt erst zu erfahren, ist es vonnöten diese zu untersuchen.<sup>16</sup>

Die Leistungsmessung soll synchron und diachron erfolgen. Das Ziel der synchronen Leistungsmessung, die Leistung der Bibliothek mit der Leistung ähnlicher Bibliotheken zu vergleichen, wird aufgrund des speziellen Profils der Bibliothek vermutlich schwierig umzusetzen sein, aber zur besseren Einschätzung der eigenen Leistung dennoch angestrebt. Zudem soll eine diachrone Leistungsmessung als Hilfsmittel des internen Qualitätsmanagements durchgeführt werden. Die Bibliothek soll also im Laufe mehrerer Jahre ihre jeweiligen Ergebnisse vergleichen und so die eigene Entwicklung besser einschätzen und steuern können. Die Leistungsmessung soll als Hilfsmittel dienen, um die eigene Leistung zu überprüfen und festzustellen wo Handlungsbedarf besteht. Außerdem soll sie Argumente liefern, um für die Bibliothek einzutreten und in ihrem Sinne argumentieren zu können.<sup>17</sup>

Für die Bibliothek besonders relevant ist die Sicherung zweier Stellen, ohne die die bisherigen Leistungen nicht mehr erbracht werden können. Raumnot im Magazin, die eine Raumvergrößerung oder einen Umzug erfordern, stellt ebenfalls ein Problem dar. Durch personelle Veränderungen im letzten Jahr sind zudem die Öffnungszeiten ein Diskussionsthema geworden. Daher bietet es sich an, eine Befragung unter den Benutzern durchzuführen, um Klarheit über deren Ansprüche an die Öffnungszeiten zu erhalten und mit diesen Ergebnissen Mittel für eventuell zusätzlich erforderliches Personal anfordern zu können.

Bisher vorhandene Daten sind beispielsweise statistische Daten zum Etat, Erwerbung, Bestand und Nutzung des Online-OPACs. Auch die Besuche des Freihandmagazins werden gezählt, allerdings auf rein automatisierte Weise, so dass eine sinnvolle Interpretation der Ergebnisse schwierig ist.

---

<sup>15</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 17 ff.

<sup>16</sup> Vgl. dazu auch Tom Becker, „Erwartungsmanagement. Ein Instrument im Kunden(bindungs)management der Bibliothek?“, *Bibliothek. Forschung und Praxis* 31, Nr. 3 (2007): 326–336.

<sup>17</sup> Vgl. Konrad Umlauf, *Workshop Leistungsmessung*, Bd. 140, Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Berlin, 2006), 43, <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h140/h140.pdf>; Peter Brophy, *Measuring library performance: principles and techniques* (London: Facet, 2006), XIV.

### 3. Leistungsmessung von Bibliotheken

#### 3.1 Standards der Leistungsmessung

Wieso also Leistungsmessung und was genau wird darunter verstanden? Leistungsmessung ist unter anderem ein Instrument des Qualitätsmanagements. Qualität lässt sich als „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“<sup>18</sup> beziehungsweise als Eignung für den Zweck oder als Übereinstimmung mit den Anforderungen definieren.<sup>19</sup> Poll/te Boekhorst legen den Qualitätsbegriff stark auf die Anforderungen der jeweiligen Zielgruppen fest.<sup>20</sup>

Um Qualitätsmanagement zu betreiben, muss zuerst eine Mission beziehungsweise ein Hauptziel der Bibliothek festgelegt werden, anschließend die konkreteren Feinziele. Da Qualitätsmanagement ein Kreislauf ist, müssen die Ziele und die Prozesse, die dorthin führen sollen, immer wieder überprüft und daraufhin angepasst werden. Als Instrument dieser Überprüfung kann die Leistungsmessung dienen. Dabei wird also nicht nach der Zahl der Leistungen gefragt, sondern danach, ob die passenden Leistungen in ausreichender Qualität angeboten werden.<sup>21</sup>

Daher werden um das Leistungsniveau einer Bibliothek zu kontrollieren, Leistungsindikatoren, also festgelegte Qualitätskriterien, benötigt. Diese Indikatoren bezeichnen Zahlen, die etwas über die Leistung einer Bibliothek aussagen, gehen aber über rein statistische Daten hinaus. Die statistischen Daten bilden die Grundlage für die Indikatoren. Denn Leistungsmessung „vergleicht die erhobenen statistischen Daten mit Zielen, stellt sie in Beziehung zu Aufgaben oder zu den Nutzergruppen, für die die Bibliothek ihre Dienstleistungen erbringt“<sup>22</sup>. Wenn diese Daten von mehreren Bibliotheken nach identischen Kriterien erhoben werden, lassen sich Rankings wie beispielsweise der Deutsche Bibliotheksindex erstellen.<sup>23</sup>

Allerdings sollte Leistungsmessung nicht zum Selbstzweck eingesetzt werden, sondern immer ein Hilfsmittel des Bibliotheksmanagements darstellen. Sie soll aufzeigen,

---

<sup>18</sup> CEN Europäisches Komitee für Normung, Hrsg., *Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (ISO 9000: 2005). Dreisprachige Fassung EN ISO 9000: 2005*. (Brüssel, 2005).

<sup>19</sup> Vgl. Brophy, *Measuring library performance*, 36.

<sup>20</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 13.

<sup>21</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 17 ff. Poll, „Bibliotheksmanagement“, 101.

<sup>22</sup> Poll, „Bibliotheksmanagement“, 100.

<sup>23</sup> Vgl. Poll, „Bibliotheksmanagement“, 100; Konrad Umlauf, *Marketing und Leistungsmessung*, Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 95 (Berlin, 2001), 9, <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h95/h95.pdf>.

wo Mängel bestehen und wo Erfolge erzielt werden. Darüber hinaus kann sie auch als Argumentationshilfe in Verhandlungen genutzt werden.<sup>24</sup>

Wenn man das Themengebiet der Leistungsmessung von Bibliotheken betrachtet, so fällt auf, dass es eine ganze Reihe verschiedener Ansätze in der Fachliteratur gibt.<sup>25</sup> Allerdings sind diese meist auf Öffentliche Bibliotheken beziehungsweise Universitätsbibliotheken abgestimmt, obwohl die Spezialbibliotheken die größte Gruppe unter den wissenschaftlichen Bibliotheken ausmachen.<sup>26</sup>

Speziell für wissenschaftliche Bibliotheken sind beispielsweise die IFLA-Indikatoren in „Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries“<sup>27</sup> ausgelegt. Die zweite Auflage ist allerdings nur noch mit „Performance Measurement in Libraries“<sup>28</sup> betitelt. Und auch laut Einleitung wurde der Fokus von wissenschaftlichen Bibliotheken auf Öffentliche Bibliotheken ausgeweitet.<sup>29</sup> Umso schwieriger wird es, will man exakt auf Spezialbibliotheken ausgelegte Indikatoren-Sets verwenden. Bei den IFLA-Indikatoren wird in der ersten Auflage ausdrücklich davon gesprochen, dass das Handbuch auf „Universitätsbibliotheken und andere allgemeine Forschungsbibliotheken“<sup>30</sup> abzielt und in der zweiten Auflage<sup>31</sup> wird betont, dass es für Spezialbibliotheken möglich sei, die meisten Indikatoren zu benutzen. Wenn man sich diese jedoch genauer ansieht, bemerkt man, dass dies nur mit Einschränkungen gilt. Die Autoren weisen allerdings darauf hin, dass Bibliotheken sich genau die Indikatoren aussuchen sollen, die auf ihre Bedürfnisse passen und dass die Auswahl nicht verbindlich sein soll.<sup>32</sup> Aufgrund dieser Möglichkeit der flexiblen Zusammenstellung wurden die IFLA-Indikatoren für die hier vorgestellte Bibliothek ausgewählt.

In der Literatur gibt es neben unterschiedlichen Ansätzen zur Leistungsmessung auch verschiedene Definitionen beziehungsweise unterschiedliche Benennungen für die jewei-

---

<sup>24</sup> Vgl. Brophy, *Measuring library performance*, XVI.

<sup>25</sup> Einige Beispiele: *ISO 11620:2008 (E)*; Van House, Weil, und McClure, *Measuring academic library performance*; „BIX-Bibliotheksindex“; Poll und Boekhorst, *Measuring quality*; für einen nicht ganz aktuellen Vergleich der verschiedenen Indikatoren siehe: Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*.

<sup>26</sup> Vgl. Rudolf Frankenberger und Klaus Haller, Hrsg., *Die moderne Bibliothek* (München: Saur, 2004), 25.

<sup>27</sup> Roswitha Poll und Peter te Boekhorst, *Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, Bd. 76, IFLA publications (München u.a.: K.G. Saur, 1996).

<sup>28</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*.

<sup>29</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 8.

<sup>30</sup> Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 8.

<sup>31</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 8.

<sup>32</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 8 f.



ligen Leistungsindikatoren. Die Indikatoren „required titles availability“<sup>33</sup> beziehungsweise „availability of required titles“<sup>34</sup> sind in der ISO-Norm und im IFLA-Handbuch unterschiedlich definiert. Bei ersterem wird die Verfügbarkeit von Titeln, die die Bibliothek besitzt erhoben. Der IFLA-Indikator hingegen erhebt, ob die Bibliothek den Titel besitzt und ob er dann auch verfügbar ist. Dies führt dazu, dass gleich benannte Indikatoren nicht unbedingt miteinander verglichen werden können.<sup>35</sup>

Auch in der Anzahl gibt es große Unterschiede, die von den zwölf Werten der American Library Association, den 40 Indikatoren der IFLA bis hin zu 100 empfohlenen Indikatoren der Europäischen Kommission reichen. Darin zeigt sich ebenfalls ein Problem der Leistungsmessung. Es stehen sich der Anspruch, eine umsetzbare Anzahl an Methoden zu haben und der Versuch möglichst viele Aspekte des Bibliothekswesens zu untersuchen, konträr gegenüber. Dieser Konflikt zeigt sich auch an der Neuauflage des IFLA-Handbuches, die Anzahl der vorgeschlagenen Indikatoren hat sich von 17 auf 40 Indikatoren erhöht.<sup>36</sup>

### 3.2 Leistungsmessung nach *Poll/te Boekhorst*

Bei der Zahl der verschiedenen Ansätze und der unterschiedlich verwendeten Begrifflichkeiten muss zuerst die Terminologie geklärt werden.<sup>37</sup>

Qualität wird hier – neben dem allgemein bekannten „quality is fitness for purpose“<sup>38</sup> beziehungsweise „conformance to requirements“<sup>39</sup> – nach der Erfüllung der Nutzeransprüche definiert. Besonders der Stakeholder-Ansatz, nach dem der Qualitätsanspruch je nach Interessensgruppe variiert, wird hier angesprochen.<sup>40</sup>

---

<sup>33</sup> ISO 11620:2008 (E), Teil B. 1.1.1.

<sup>34</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 64.

<sup>35</sup> Vgl. Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*, 116:48.

<sup>36</sup> Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*, 116:30.

<sup>37</sup> Vgl. Umlauf, „Kritische Analyse der Leistungsmessung in Bibliotheken und Informationseinrichtungen“, 271 ff.

<sup>38</sup> Brophy, *Measuring library performance*, 36.

<sup>39</sup> Brophy, *Measuring library performance*, 36.

<sup>40</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 13 ff.

Im Zusammenhang mit dem IFLA-Handbuch bedeutet Leistungsmessung „collecting statistical and other data that describe the performance of the library and analyzing these data in order to evaluate the performance“<sup>41</sup>. Ein Leistungsindikator ist – angelehnt an ISO 11620 – ein „numerical, symbolic or verbal expression, derived from library statistics and data used to characterize the performance of a library“.<sup>42</sup> Also eine in irgendeiner Weise quantifizierte Aussage, die hilft, die Leistung der Bibliothek beim Erreichen dieser Ziele zu kontrollieren und zu vergleichen.<sup>43</sup> Die Nähe des Handbuchs zu den Internationalen Standards der ISO wird an mehreren Stellen deutlich. Bei der Auswahl der vorgestellten und empfohlenen Indikatoren war der ISO DIS 11620 (2006)<sup>44</sup> eine der Quellen.<sup>45</sup> Die Definition der Indikatoren lehnt sich größtenteils an den Internationalen Standard ISO 2789 (2006)<sup>46</sup> an und bei den Methodenbeschreibungen wurde Bezug auf den Standard ISO DIS 11620 (2006) genommen.<sup>47</sup> Dies ist insofern hilfreich, da eine gewisse Vergleichbarkeit verschiedener Indikatoren möglich ist.

Im Handbuch werden 40 in der Praxis getestete Indikatoren vorgestellt, die das gesamte Spektrum der Leistungen wissenschaftlicher und Öffentlicher Bibliotheken abbilden sollen. Darunter sind auch Indikatoren für elektronische Services, beispielsweise „direct access from the homepage“ oder „cost per document download“. Damit die Indikatoren auch beispielsweise für eine Balanced Scorecard verwendet werden können, sind einige enthalten, die Entwicklungsaspekte abbilden können.<sup>48</sup>

Die Autoren weisen ausdrücklich darauf hin, dass das zusammengestellte Indikatoren-Set nicht obligatorisch ist, sondern dass die am besten und für den jeweiligen Zweck passenden Indikatoren ausgewählt werden sollten.<sup>49</sup> Des Weiteren empfehlen sie, den Messprozess nach einiger Zeit zu wiederholen, um Auswirkungen der aufgrund der Messergebnisse vorgenommenen Änderungen überprüfen zu können.<sup>50</sup>

---

<sup>41</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 21.

<sup>42</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 21.

<sup>43</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 16.

<sup>44</sup> *Information and documentation - Library performance indicators. ISO 11620:2006 (E)* (Genève: ISO, 2006); wurde mittlerweile überarbeitet und durch *ISO 11620:2008 (E)* ersetzt.

<sup>45</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 10 und 259 ff.

<sup>46</sup> ISO, Hrsg., *Information and documentation - international library statistics : Reference number ISO 2789:2006(E) = Information et documentation - statistiques internationales de bibliothèques*, 4. ed. (Genève: ISO, 2006).

<sup>47</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 43.

<sup>48</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 9.

<sup>49</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 8 f.

<sup>50</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 9.

Die Kriterien für sinnvolle Indikatoren wurden ebenfalls vom ISO Standard 11620 übernommen. Hierbei werden informative, gültige, geeignete, verlässliche, umsetzbare und vergleichbare Indikatoren, die zusätzlich noch nur von der Bibliothek beeinflussbare Faktoren betreffen sollen gefordert.<sup>51</sup> Das heißt, dass der Indikator Informationen über Erfolge und Probleme liefern und tatsächlich das messen muss, wofür er vorgesehen ist. Er soll zudem bei einer Wiederholung der Messung unter gleichen Gegebenheiten ein vergleichbares Ergebnis erzielen und darf dabei nur einen vertretbaren Aufwand erfordern. Zudem sollen die Ergebnisse mit denen anderer Bibliotheken vergleichbar sein.<sup>52</sup>

Die Indikatoren werden angelehnt an die Balanced Scorecard in vier Gruppen eingeteilt, die unterschiedliche Bereiche der Bibliothek betreffen und ein gewisses Gleichgewicht wahren sollen. Das Themengebiet *Resources, infrastructure* beinhaltet demzufolge Indikatoren wie „opening hours compared to demand“ oder „seats per capita“ und soll den Servicebereich der Bibliothek abdecken. Die zweite große Gruppe *use* befasst sich mit „user satisfaction“, „library visits per capita“ oder „collection use“ und soll zeigen, wie gut die Angebote genutzt werden. Im Bereich *efficiency* wird besonders das zunehmende Interesse der Geldgeber nach Kosteneffizienz und ressourcenschonendem Einsatz der Gelder und entsprechenden Nachweisen befriedigt. „Costs per user“ oder „cost per use“ sind die entsprechenden Indikatoren, aber auch „lending speed“ oder „shelving accuracy“ fallen hierunter. Der vierte Themenbereich *potentials and development* soll untersuchen, wie Bibliotheken sich den verändernden Verhältnissen anpassen können, was beispielsweise anhand von „attendances at training lessons per staff member“ festgestellt werden soll.<sup>53</sup> Insgesamt lässt sich eine starke Ausrichtung auf die Nutzerbedürfnisse feststellen.

Vergleicht man die aktuelle mit der ersten Auflage des Handbuchs, so fällt besonders auf, dass dort statt siebzehn Indikatoren nun 40 Indikatoren vorzufinden sind.<sup>54</sup> Damit werden auch mehr Themengebiete abgedeckt, neu sind beispielsweise Indikatoren zur Kosteneffizienz oder zu elektronischen Services.

---

<sup>51</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 21; ISO 11620:2008 (E), Abschn. 4.2.2; Poll, „Bibliotheksmanagement“, 101.

<sup>52</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 21; ISO 11620:2008 (E), Abschn. 4.2.2; Poll, „Bibliotheksmanagement“, 101.

<sup>53</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 43 ff.

<sup>54</sup> Vgl. dazu auch Annex 2 Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 259 ff.

## 4. Leistungsmessung der MGH-Bibliothek

### 4.1 Anwendbarkeit der Indikatoren auf die Bibliothek der MGH

Bei der großen Auswahl an Indikatoren, die das IFLA-Handbuch bereithält, stellt sich nun die Frage, welche davon zur Leistungsmessung der hier vorgestellten Bibliothek überhaupt anwendbar sind.

Indikatoren, die Nutzung oder Kosten „per capita“<sup>55</sup> messen, sind für die MGH-Bibliothek kaum anzuwenden, ebenso der Indikator „market penetration“. Die Bevölkerung, die angesprochen werden soll, ist als die Zahl der Personen, für die die Bibliothek zuständig ist definiert.<sup>56</sup> Bei Universitätsbibliotheken beispielsweise ist diese Summe als die Anzahl der Studenten zusammen mit der Anzahl des akademischen Personals recht einfach zu definieren. Bei Spezialbibliotheken ist dies von Fall zu Fall unterschiedlich, bei der MGH-Bibliothek ist die Zielgruppe allerdings zahlenmäßig nicht so einfach zu erfassen. Die Institutsangehörigen sind bekannt, aber die Zahl des restlichen Zielpublikums, also Wissenschaftler, die sich mit mittelalterlichen Themen beschäftigen, ist schwer einzuschätzen. Die Wissenschaftler können unterschiedlichsten Institutionen angehören und kommen aus verschiedenen Ländern. Um diese Indikatoren anzuwenden, müsste also eine Zahl geschätzt werden, was die Zuverlässigkeit des Indikators beeinträchtigt. Eine andere Möglichkeit wäre eine statistische Auswertung der Besuche über einen längeren Zeitraum und eine darauf basierende Hochrechnung. Allerdings wären hierbei Non-User nicht miteingeschlossen, was die Zahl für den Indikator ungeeignet macht. Für andere Spezialbibliotheken, die eine zahlenmäßig klar definierte Zielgruppe haben, beispielsweise Gerichtsbibliotheken oder Institutsbibliotheken, sind diese Indikatoren aber anwendbar.

Einige andere Gradmesser fallen weg, da sie sich auf Bibliotheken mit Leihverkehr beziehen. Die MGH-Bibliothek ist wie oben bereits erwähnt eine reine Präsenzbibliothek und nimmt daher auch nicht an der Fernleihe teil. Deshalb ist „ratio of requests received to requests sent out in interlibrary lending“ nicht anwendbar. Auch „immediate availability“ ist hier nicht passend, da die Bestände für die Besucher im Lesesaal und im Maga-

---

<sup>55</sup> Damit sind folgende zehn Indikatoren gemeint: „user area per capita“, „seats per capita“, „expenditure on information provision per capita“, „staff per capita“, „library visits per capita“, „number of content units downloaded per capita“, „loans per capita“, „attendances at training lessons per capita“, „reference questions per capita“ und „attendances at events per capita“.

<sup>56</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 47 ff.

zin frei zugänglich<sup>57</sup> sind und es das Ziel der Bibliothek ist, dass den Nutzern jedes Buch innerhalb von höchstens 30 Minuten zur Verfügung steht. Ebenso unpassend sind daher die Indikatoren „lending speed“ und „interlibrary loan speed“.

„Reference fill rate“ untersucht einen Auskunftsservice, der so in der untersuchten Bibliothek nicht angeboten wird. Ähnlich ist es bei „percentage of loans to external users“, da Ausleihen nicht getätigt werden und externe Nutzer, also Nutzer, die nicht der Zielgruppe entsprechen, nur sehr selten in die Bibliothek kommen. Nur ausnahmsweise, das heißt wenn das gesuchte Buch in Bayern nicht vorhanden ist, dürfen sie die Bibliothek nutzen.

Nur sehr eingeschränkt beziehungsweise abgewandelt können andere Indikatoren benutzt werden. Der Punkt „cost per visit“ beispielsweise wäre durchaus interessant, ist aber aufgrund der Raumsituation schwer umzusetzen. Die Bibliothek und das Institut teilen sich einen Eingang, das heißt eine automatisierte Zählung der Bibliotheksbesucher funktioniert nicht. Lediglich über Stichproben in einem festgelegten Zeitraum könnte die Zahl der Besucher hochgerechnet werden. Ähnliche Schwierigkeiten bringt „cost per user“ mit sich, da die einzelnen Besucher nicht registriert werden können.

Durchführbar, aber nicht relevant für die Bibliothek ist „percentage of rejected sessions“, also die Frage, ob die eingekauften Lizenzen für Datenbanken ausreichen. Aufgrund der geringen Größe der Bibliothek und der Tatsache, dass die Datenbanken nur innerhalb des Hauses zugänglich sind, stellt sich diese Frage nicht.

Welcher Anteil des Bestands nicht genutzt wird, oder „Percentage of stock not used“ wäre unter Umständen interessant für die Bibliothek, die an zunehmender Platznot im Magazin leidet und in absehbarer Zeit Aussonderungen vornehmen muss. Bisher wurden keine Bestände<sup>58</sup> ausgesondert und im Gegensatz zu Öffentlichen Bibliotheken haben Aussonderungen in einer wissenschaftlichen Bibliothek einen geringeren Stellenwert.

Aus der Gruppe *use* bleiben nur noch zwei verwendbare Indikatoren übrig. Alle anderen fallen aus oben genannten Gründen weg. „Seat occupancy rate“, definiert als durchschnittliche Belegungsrate der Nutzerarbeitsplätze in der Bibliothek, soll sich auf das gesamte Jahr beziehen. In dieser Arbeit ist eine Auswertung dieses Indikators nicht möglich, da über ein Jahr hinweg Stichproben hätten erhoben werden müssen. Ebenso ist zweifelhaft, ob die Ergebnisse dieses Indikators für die Bibliothek hilfreich wären, da

---

<sup>57</sup> Davon ausgenommen ist der Rara-Teil des Bestands, der zum einen nur einen kleinen Teil des Bestands ausmacht und zum anderen im Regelfall bei Nachfrage sofort vom Personal geholt wird.

<sup>58</sup> Ausgenommen einige veraltete Lexika u.ä.

bereits aus Erfahrung bekannt ist, dass es im Sommer zu Platzmangel kommen kann, während im restlichen Jahr die Plätze ausreichen. An dieser Situation kann wenig geändert werden, da zum einen die Raumsituation nicht verbessert werden kann und zum anderen sich die Spitzenzeiten durch festgelegte Termine wie Semesterferien nicht beeinflussen lassen. Der Indikator „user satisfaction“ wird weiter unten ausführlich dargestellt und exemplarisch angewendet.

Von den zehn Indikatoren der Gruppe *resources, infrastructure*“ bleiben nur noch drei für die Anwendung in der MGH-Bibliothek übrig. „Direct access from the homepage“ untersucht die Usability der Website und wäre in Hinblick auf deren Überarbeitung nützlich. Die Verfügbarkeit gesuchter Titel<sup>59</sup> ist wiederum nur eingeschränkt nutzbar, da es keine Entleihungen gibt. Er wäre nur aussagekräftig in Bezug auf noch nicht erworbene, im Geschäftsgang befindliche oder vermisste Titel. Der Indikator „opening hours compared to demand“ wird unter Punkt 5.2 noch ausführlicher vorgestellt.

Ebenso sind aus dem Bereich *efficiency* einige Indikatoren verwendbar. „Shelf accuracy“ wurde bereits im Rahmen einer in Abständen von mehreren Jahren stattfindenden Magazinaufräumaktion in abgewandelter Form durchgeführt. Dabei wurde mit Hilfe der Institutsmitarbeiter das gesamte Magazin einer Revision unterzogen und falsch gestellte Bücher gezählt und richtig eingestellt. Im Gegensatz zur Definition des Indikators wurden dabei aber Bücher, die nicht am Platz waren und nicht durch einen Stellvertreter ersetzt worden waren, also als vermisst gelten, nicht gezählt. Dazu wäre ein wesentlich größerer Aufwand nötig gewesen, da die Mitarbeiter den Katalog mit den Regalbeständen hätte abgleichen müssen. Aufgrund des großen personellen Aufwands und der niedrigen Ergebnisse, ist aber ohnehin fraglich, ob eine häufigere Durchführung sinnvoll ist. Eine stichprobenartige Erhebung an einem eingeschränkten Bereich, wie im Handbuch vorgeschlagen, scheint praktikabler.<sup>60</sup>

Die weiteren Indikatoren aus diesem Bereich beziehen sich auf die Schnelligkeit und Leistung des Personals<sup>61</sup> sowie auf die Kosteneffizienz bei Erwerbung oder Nutzung<sup>62</sup>. Diese Indikatoren könnten mit kleineren Anpassungen angewendet werden. Bei „cost per use, also den Kosten pro Nutzung, würde bei der Auswertung natürlich die Ausleihzäh-

---

<sup>59</sup> „Availability of required titles“

<sup>60</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 226 f.

<sup>61</sup> „Acquisition speed“, „Media processing speed“, „Employee productivity in media processing“ und „Ratio of acquisitions costs to staff costs“.

<sup>62</sup> „Cost per use“, „Cost per document processed“ und „Cost per download“

lung wegfallen und die Erhebung der Nutzungszahlen wäre mit einem gewissen Aufwand verbunden, da keine automatische Verbuchung stattfindet. Anhand der Rückstellzahlen ließe sich die Nutzungsquote aber ermitteln und könnte bei einer aufbauenden Untersuchung angewendet werden.

Gut anwendbar und zum Teil auch sinnvoll für die Steuerung der Bibliothek sind die meisten Indikatoren aus dem Bereich *potential and development*<sup>63</sup>, also die Frage betreffend, ob die Bibliothek für die Zukunft gerüstet ist. Hierbei wird nicht nur die Ausrichtung der Bibliothek auf elektronische Dienstleistungen geprüft, sondern auch die Finanzierung.

Insgesamt sind also 18 der im Handbuch vorgestellten 40 Indikatoren für die Bibliothek überhaupt nicht anwendbar, vier Indikatoren sind teilweise nutzbar und 18 Indikatoren können sinnvoll eingesetzt werden. Hauptsächlich liegt dies an der Struktur der Bibliothek als Präsenzbibliothek, der räumlichen Situation mit einem recht unkontrollierten Zugang der Benutzer und dem speziellen Publikum der Bibliothek, das zahlenmäßig schwer zu erfassen ist. Für Spezialbibliotheken im Allgemeinen lassen sich schwer Aussagen treffen, da ihre Strukturen, Ziele und ihr Publikum zu unterschiedlich sind. Allerdings ist es nicht das Ziel des Handbuchs, dass jede Bibliothek jeden Indikator anwendet: „The first step for a library will be to choose a set of performance indicators that corresponds to its mission and goals“<sup>64</sup>. Jede Bibliothek soll sich aus den angebotenen Instrumenten also die passenden aussuchen.

## 4.2 Auswahl der Indikatoren

Nachdem nun schon einige der Indikatoren aus praktischen Gründen für eine Leistungsmessung der MGH-Bibliothek weggefallen ist, müssen aus den noch zur Verfügung stehenden Indikatoren einige passende ausgewählt werden. Aus Kapazitätsgründen kön-

---

<sup>63</sup> Dazu gehören folgenden Indikatoren: „Percentage of acquisitions expenditure spent on the electronic collection“, „Percentage of library staff providing and developing electronic services“, „Attendances at training lessons per staff member“, „Percentage of library means received by special grants of income generation“ und „Percentage of institutional means allocated to the library“

<sup>64</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 22.

nen nicht alle 18 Indikatoren eingesetzt werden, zudem ist es notwendig eine auf die Ziele der Bibliothek zugeschnittene Auswahl zu treffen.

Bei dieser Auswahl muss beachtet werden, dass ein sinnvoll zusammengestelltes Indikatoren-Set verwendet wird, damit es nicht zu falschen Schlussfolgerungen kommt.<sup>65</sup> Weitere Kriterien sind die Nah- und Fernziele der Bibliothek und auch der Aufwand, der für die jeweiligen Indikatoren nötig ist.

Die Leistungsmessung sollte multidimensional sein und mehrere Aspekte abdecken. Die Ziele sowie die Zielerreichung der Bibliothek sollen abgebildet werden und die Ressourcen der Bibliothek erfasst und auf die entsprechenden Dienstleistungen bezogen werden. Dabei sollten die Leistungsindikatoren entsprechend der Interessen der Bibliothek und des Unterhaltsträgers ausgewählt werden und mit anderen Aktivitäten des Unterhaltsträgers vergleichbar sein. Die Bedeutung der Bibliothek für den Unterhaltsträger sollte ebenso gezeigt werden. Dies wäre hier beispielsweise die Literaturversorgung der wissenschaftlichen Mitarbeiter. Die Bibliothek sollte zudem auf die gewählten Indikatoren unmittelbar Einfluss haben, also beispielsweise auf die Benutzerzufriedenheit.<sup>66</sup>

Im vorgestellten Fall fiel die Entscheidung auf zwei Indikatoren aus dem Themengebiet *use*. Zum einen „user satisfaction“, da ein wichtiges Ziel jeder Bibliothek die Zufriedenheit ihrer Benutzer darstellt. Dies liegt auch immer im Interesse des Kostenträgers. Der Indikator „opening hours compared to demand“ aus dem Bereich *resources, infrastructure* wurde in diesen Indikator integriert, da die Erhebung ebenfalls in einer Umfrage durchgeführt wird und die Öffnungszeiten einen großen Einfluss auf die Benutzerzufriedenheit haben. Der andere Indikator „collection use“ misst den Benutzungsgrad des Bestandes und beschäftigt sich also ebenfalls mit einem der Kernthemen einer jeden Bibliothek. In Kombination sollen die Indikatoren zeigen, ob die Bibliothek den Ansprüchen ihrer Benutzer sowohl bei der Ausstattung, dem Service und dem Bestand gerecht wird und wie intensiv der Bestand genutzt wird. Bei der Benutzerbefragung soll die Kombination von Fragen zu Benutzerstruktur, Benutzerzufriedenheit und Benutzerverhalten dazu dienen, die Rahmenbedingungen zu verbessern und damit wieder die Benutzerzufrieden-

---

<sup>65</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 23.

<sup>66</sup> Vgl. Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Non-profit-Organisationen*, 116:10; Vgl. Umlauf, *Workshop Leistungsmessung.*, 140:63 .



heit zu steigern.<sup>67</sup> Die ausgewählten Indikatoren sind auf fast jede Bibliotheksform anwendbar, ausgenommen eventuell die Frage nach den Öffnungszeiten, da Spezialbibliotheken zum Teil nur den Mitarbeitern der jeweiligen Institution zugänglich sind.

Diese Indikatoren sind mit einem vertretbaren Aufwand zu erheben und betreffen aktuelle Fragestellungen in der Bibliothek. Insbesondere die Frage nach den gewünschten Öffnungszeiten war ein Thema, dass in der Abteilung heftig diskutiert wurde und auch von verschiedenen Nutzern angesprochen wurde.

Es sind auch andere Konstellationen möglich. Denkbar ist zum Beispiel die Kombination von Indikatoren zu den Onlineservices der Bibliothek. Durch die Analyse der Kosten pro Download, der Usability der Homepage und den Anteil des Etats, der für die Erwerbung elektronischer Medien aufgewendet wird, sowie eine Befragung zur Zufriedenheit der Nutzer mit den angebotenen Services ließe sich beispielsweise die Ausrichtung der Bibliothek auf die elektronischen Medien feststellen und eine Kosten–Nutzen–Abwägung durchführen. Dies ist im vorliegenden Fall vorerst zweitrangig und wäre für eine weitergehende Analyse interessant.

## 5. Anwendung der Indikatoren

### 5.1 Der Indikator „user satisfaction“

#### 5.1.1 Hintergrund des Indikators

Da Bibliotheken auf einen hohen Nutzungsgrad damit die Besucher angewiesen sind, ist es kein Wunder, dass der Indikator „user satisfaction“ beziehungsweise Nutzerzufriedenheit an vielen Bibliotheken erhoben wird. Für eine qualitätsbezogene Beurteilung der Leistung einer Bibliothek ist die Analyse der Benutzerzufriedenheit anhand einer Umfrage zudem eine geeignete Methode. Ziele des Indikators sind laut Poll/te Boekhorst, in welchem Maße Nutzer mit der Bibliothek insgesamt und mit den einzelnen Angeboten im Speziellen zufrieden sind sowie der Vergleich mit anderen Bibliotheken.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Vgl. Gerhard Reichmann, „Möglichkeiten zur Analyse von Benutzerstruktur und Benutzerverhalten an sowie Benutzerzufriedenheit mit Universitätsbibliotheken am Beispiel der UB Graz“, *Information - Wissenschaft und Praxis (nfd)* 7 (2001): 2.

<sup>68</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 106.

Verschiedene Möglichkeiten zur Erhebung dieses Indikators sind denkbar, die mit Abstand beliebteste Methode ist die Durchführung einer quantitativen Umfrage anhand eines Fragebogens. Hier gibt es verschiedene Modelle zur Ausführung einer Nutzerbefragung. Gedruckte Fragebögen können dabei per Post versandt werden, was den Vorteil hat, dass auch Nicht-Nutzer, die zur Zielgruppe gehören, berücksichtigt werden. Allerdings kann es zu einem geringeren Rücklauf kommen, da die persönliche Ansprache fehlt und das Zurücksenden der Fragebögen mit einem gewissen Aufwand verbunden ist. Eine Telefonbefragung hingegen hat eine hohe Beteiligungsrate, da die Teilnehmer persönlich angesprochen werden. Diese birgt allerdings auch die Gefahr, dass aus Höflichkeit im direkten Gespräch geschönte Antworten gegeben werden. Zudem ist der Zeitaufwand bei dieser Methode sehr hoch. Äußerst beliebt sind in den letzten Jahren Onlinebefragungen geworden. Diese sind einfach auszuwerten, kostengünstig zu erstellen und einfach zu verbreiten. Allerdings werden hier Nutzer, die nicht internetaffin sind, ausgeschlossen und das Ergebnis somit verfälscht.<sup>69</sup>

Eine andere Art der Erhebung, die im IFLA-Handbuch allerdings nur am Rande erwähnt wird, ist die qualitative Befragung. In einer Fokusgruppe wird ein moderiertes Gespräch durchgeführt, was weitaus aufwändiger in der Durchführung und Auswertung ist als eine Fragebogenerhebung. Das Fokusgruppeninterview bietet sich in kleinen Bibliotheken oder als Ergänzung zu einer bereits durchgeführten Befragung an. Hierbei können Punkte, die bei Befragung schlecht bewertet wurden, genauer abgeklärt werden.<sup>70</sup>

Die durch eine Umfrage erhobenen Daten sollen dazu dienen, Erfahrungen und Vermutungen aus dem alltäglichen Geschäft für zukünftige Verhandlungen etc. durch Zahlen und Fakten beweisen zu können. Hinweise auf Stärken und Schwächen der Bibliothek, sowie Kundenbindung durch Einbeziehung des Nutzers sind weitere erhoffte Effekte.<sup>71</sup>

Benutzerzufriedenheit zu messen bringt einige Probleme mit sich. Wenn grundsätzlich Zufriedenheit mit dem Service oder der Bibliothek herrscht, zögern Nutzer eventuell kleinere Schwächen zu kritisieren. Dieses Szenario ist auch umgekehrt vorstellbar, also dass bei allgemeiner Unzufriedenheit kleinere Unzulänglichkeiten überhaupt nicht mehr

---

<sup>69</sup> Vgl. Poll, „Bibliotheksmanagement“, 99.

<sup>70</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 105 und 108 f.

<sup>71</sup> Vgl. Simone Fühles-Ubach, „Was bringen Umfragen für Bibliotheken?. Fallstricke und Herausforderungen bei der Durchführung von empirischen Studien“, *BuB: Forum Bibliothek und Information* 64, Nr. 7/8 (2012): 505.

kritisiert werden.<sup>72</sup> Zudem können Benutzer von früheren Erfahrungen beeinflusst werden. Dabei können gute Erfahrungen in anderen Bibliotheken zu hohen Erwartungen an die zu bewertende Bibliothek führen und umgekehrt. Auch die Ausrichtung der Bibliothek auf die Anforderungen der Nutzer ist schwierig. Nach dem „Kano model of customer satisfaction“ werden einige Angebote, wie ausreichende Öffnungszeiten als selbstverständlich vorausgesetzt. Wenn diese vorhanden sind, führt das daher nicht zu einer Steigerung der Zufriedenheit. Andere Services werden nicht erwartet, das heißt wenn diese fehlen würden, würde es nicht zu einer Steigerung der Unzufriedenheit führen. Die Benutzer gewöhnen sich zudem an ein besseres Angebot und halten dieses für selbstverständlich. Um den Anforderungen der Nutzer voraus zu sein, sind daher andauernde Neuerungen nötig.<sup>73</sup>

Auch bei der Durchführung einer Umfrage unter den Benutzern gibt es mehrere Risiken. Nach Brophy besteht die Gefahr von Zufriedenheitsmessungen darin, dass sie mehr verbergen als aufdecken können.<sup>74</sup> Gerade bei Fragebögen, die direkt in der Bibliothek ausgeteilt werden, ist die Gefahr hoch, dass sehr subjektive Empfindungen die Antworten beeinträchtigen. Wenn sich ein Nutzer unmittelbar vor Ausfüllen des Fragebogens geärgert hat, dass ein aktuelles Buch noch nicht verfügbar ist, wird er den Punkt „Aktualität des Bestandes“ womöglich als schlechter und wichtiger bewerten, als wenn dieses Ereignis schon vor zwei Wochen stattgefunden hat. Auch die aktuelle Laune, beispielsweise beeinflusst vom Wetter, den Verkehrsverhältnissen oder dem Lärm einer Baustelle, kann Auswirkungen auf die Beantwortung der Fragen haben. Des Weiteren stellt sich die Frage, woher der Nutzer weiß, was guter Service ist. Welche Vergleichswerte hat er? Eine kleine Spezialbibliothek und eine große Universitätsbibliothek können sicherlich nicht dasselbe an Service leisten. Gerade bei Stammnutzern besteht außerdem die Gefahr, dass aus Loyalität zur Bibliothek und dem Bibliothekspersonal zu positive Bewertungen vergeben werden. Dieser Risiken muss man sich bei der Durchführung einer solchen Befragung bewusst sein, gänzlich vermeiden lassen sie sich nicht.<sup>75</sup>

---

<sup>72</sup> Vgl. Brophy, *Measuring library performance*, 37.

<sup>73</sup> Vgl. Brophy, *Measuring library performance*, 38 f. und Roswitha Poll, „Was dabei herauskommt. Wirkungsforschung für Bibliotheken“, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 53, Nr. 2 (2006): 68.

<sup>74</sup> Brophy, *Measuring library performance*, 37.

<sup>75</sup> Vgl. Brophy, *Measuring library performance*, 37; und Poll, „Was dabei herauskommt. Wirkungsforschung für Bibliotheken“, 68.

### 5.1.2 Konzeption der Umfrage

In der Bibliothek der MGH wurde sich für eine quantitative Befragung durch persönlich verteilte Fragebögen entschieden. Da Bibliothekspersonal und die meisten der Nutzer sich kennen, bestände bei einer qualitativen Befragung die Gefahr, dass kaum authentische Antworten gegeben würden. Zudem wäre es organisatorisch schwierig gewesen genügend Teilnehmer für eine zumindest einstündige Diskussion zu gewinnen. Das Ausfüllen eines Fragebogens erfordert weniger Zeit von den Teilnehmern.

In der Bibliothek der MGH wurde also eine Nutzerbefragung per Fragebogen<sup>76</sup> durchgeführt, um „the experience and satisfaction compared with the expected quality level“<sup>77</sup> herauszufinden. Der besondere Zuschnitt der Bibliothek als wissenschaftliche Spezialbibliothek mit einem geringen Nutzerkreis macht die Anwendung einer Standardumfrage schwierig. Daher wurde eine individuelle Umfrage konzipiert. Dies hat den Nachteil, dass die Ergebnisse des gesamten Fragebogens nicht mit denen anderer Bibliotheken verglichen werden können. Durch einen individuellen Fragebogen können aber gezielt wichtige Fragen, Probleme oder eben die spezielle Nutzergruppe angesprochen werden. Ausgewählte Antworten könnten außerdem dennoch mit den Ergebnissen anderer Bibliotheken verglichen werden, beispielsweise mit einzelnen Ergebnissen des BIX oder der Deutschen Bibliotheksstatistik.<sup>78</sup>

Der Befragungszeitraum erstreckte sich vom 12.03.2013 bis zum 30.04.2013. Dieser Zeitraum enthält Semesterferien und -zeiten, „normale“ Wochen ohne Feiertage und die Osterwochen. Dadurch ist es gewährleistet, verschiedene Nutzergruppen zu erreichen, da erfahrungsgemäß einige Nutzer bevorzugt in den Semesterferien in die Bibliothek kommen, andere in Urlaubszeiten und einige während des laufenden Semesters.<sup>79</sup>

In diesem Zeitraum wurde der Fragebogen in Papierform persönlich an alle Nutzer im Erhebungszeitraum verteilt. Als Grundgesamtheit dieser Umfrage wurden alle wissenschaftlichen Mitarbeiter des Instituts und die externen, also nicht im Institut arbeitenden Nutzer definiert. Durch die geringe Größe der Bibliothek und ihrer im Vergleich niedri-

---

<sup>76</sup> Abbildung 1

<sup>77</sup> Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 105.

<sup>78</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 105; und Brophy, *Measuring library performance*, 40; „BIX-Bibliotheksindex“; „Deutsche Bibliotheksstatistik“, zugegriffen 12. Mai 2013, <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>.

<sup>79</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 107 f.

gen und daher meist persönlich bekannten Benutzerzahl ist dieses Verfahren der Vollerhebung in einem vorher bestimmten Auswahlzeitraum umsetzbar.<sup>80</sup>

Die Schwierigkeit bei der Konzeption eines Fragebogens besteht darin, dass er „drei schwer miteinander zu vereinbarenden Anforderungen genügen [muss]: Er sollte nutzergerecht, kostengünstig und auswertungsgerecht sein“<sup>81</sup>. Besonders der Spagat zwischen einem sinnvoll auszuwertenden und gleichzeitig dem Nutzer gerecht werdenden Fragebogen ist nicht unbedingt einfach zu bewältigen. Zur Auswahl der Fragen im nächsten Punkt mehr.

Die Antwortskalen variieren je nach Frage. Hauptsächlich aber wurde, wie bei *Poll/te Boekhorst* vorgeschlagen, eine fünfstufige, ordinale Skala verwendet. Für einige Fragen kamen Nominal-Skalen zum Einsatz, beispielsweise bei den Fragen zur Bibliotheksbenutzung, wo die Antworten vorgeben waren und bei den Fragen zur Person. Hier mussten sich die Nutzer für eine Antwortmöglichkeit entscheiden, beispielsweise bei der Frage nach dem Alter oder dem Status. Für die eigentlichen Fragen zur Zufriedenheit mit der Bibliothek wurden endpunktbenannte ordinale Skalen verwendet.<sup>82</sup> Eine ungerade, fünfstufige Skala wurde verwendet, um den Befragten nicht die Möglichkeit zu nehmen, sich bewusst in die mittlere, als neutraler Ausweg angesehene Position einzuordnen. Die gerade Skala ohne eine solche Fluchtkategorie birgt die Gefahr, dass die Fragen nicht beantwortet werden. Die Skalenrichtung ist, dem westlichen Leseverhalten entsprechend, von links nach rechts gewählt worden.<sup>83</sup>

Der Aufbau des Fragebogens beginnt mit einem kurzen Text, der die Nutzer direkt anspricht und ihnen kurz Umfang und Inhalt der Umfrage erläutert und im Voraus für ihre Mithilfe gedankt. Darauf folgen sieben Frageblöcke auf drei Seiten. Am Schluss des Bogens wird eine Kontaktperson für Fragen und das Abgabedatum angegeben, sowie sich erneut bedankt.<sup>84</sup>

Um die Verständlichkeit, Eindeutigkeit und die Formulierung der Fragen zu überprüfen, wurde der Fragebogen in einem Pretest einigen Akademikern und Bibliothekaren

---

<sup>80</sup> Ingeborg Stachnik, „Über das Wie und Warum von Kundenbefragungen in der Bibliothek“, in *Kundenbefragungen in Bibliotheken*, Bd. 52, Arbeitshefte / Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken (Wiesbaden: APBB, 2001), 9.

<sup>81</sup> Stachnik, „Über das Wie und Warum von Kundenbefragungen in der Bibliothek“, 7.

<sup>82</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 106; Rolf Porst, *Fragebogen; ein Arbeitsbuch*, 2. Aufl. (Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss., 2009), 69 und 77ff.

<sup>83</sup> Vgl. Porst, *Fragebogen; ein Arbeitsbuch*, 87 ff. Stachnik, „Über das Wie und Warum von Kundenbefragungen in der Bibliothek“, 6.

<sup>84</sup> Vgl. Stachnik, „Über das Wie und Warum von Kundenbefragungen in der Bibliothek“, 7 f.

vorgelegt. Dabei kannten einige der Testpersonen die Bibliothek aus eigener Erfahrung, andere hatten keine Kenntnisse der speziellen Bibliothek, waren aber erfahrene Nutzer wissenschaftlicher Bibliotheken. Aufgrund des Feedbacks wurden einige Fragen umformuliert und das Layout geringfügig angepasst.

### 5.1.3 Auswahl der Fragen

Die Fragen wurden in Anlehnung an *Poll/te Boekhorst* und anhand von Erfahrungen anderer Bibliotheken ausgewählt, um sowohl die Zufriedenheit der Nutzer mit der gesamten Bibliothek als auch mit speziellen Punkten festzustellen.<sup>85</sup> Da dies die erste Erhebung dieser Art in der Bibliothek ist, sollten allgemeinere Fragen im Mittelpunkt stehen, um einen ersten Überblick vom Ist-Zustand zu bekommen. Nach Auswertung der Ergebnisse ist zu entscheiden, ob bei bestimmten Bereichen genauer nachgeforscht werden muss.<sup>86</sup>

Um einen Vergleichspunkt bei der Auswertung zu bekommen, wurde den Fragen nach der Zufriedenheit immer die Frage nach der Wichtigkeit des jeweiligen Punktes gegenübergestellt. Je niedriger die Zufriedenheit und je höher die Bedeutung dieses Punktes bewertet werden, desto eher sollte die Bibliothek dahingehende Verbesserungen anstreben. Umgekehrt, also wenn die Relevanz eines Punktes sehr niedrig und die Zufriedenheit gleichzeitig sehr hoch bewertet wurden, besteht weniger Handlungsbedarf für die Bibliothek.<sup>87</sup>

Bei der Formulierung der Fragen wurde darauf geachtet, diese möglichst verständlich und einfach zu halten. Um Missverständnisse zu vermeiden, waren weitere Kriterien Konkretheit, Eindeutigkeit und Neutralität der Fragen, ebenso die Vermeidung von Sug-

---

<sup>85</sup> Vgl. Robert Follmer, Stefan Guschker, und Robert Klitzke, „Die Bibliothek bekommt ein Gesicht...‘ - Ergebnisse und Folgewirkungen der Benutzerbefragung in den Fachhochschulbibliotheken NRW 2002“, *ProLibris* 7, Nr. 4 (2002): 207–211.

<sup>86</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 106 f.

<sup>87</sup> Vgl. Robert Follmer, Stefan Guschker, und Sebastian Mundt, „Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken - methodisches Vorgehen und Erfahrungen“, *Bibliotheksdienst* 36,1 (2002): 24.

gestivfragen. Außerdem wurde versucht, dem Befragten die Beantwortung möglichst einfach zu machen. Auch wurden Fachbegriffe und doppelte Verneinungen vermieden.<sup>88</sup>

Der Fragebogen besteht aus sieben Themenblöcken, die insgesamt 27 Fragen beinhalten. Die ersten beiden Blöcke haben die Bibliotheksbenutzung zum Inhalt, um einschätzen zu können, wie intensiv und aus welchen Gründen die Bibliothek genutzt wird. Die Einstiegsfrage ist einfach zu gehalten und kann von jedem beantwortet werden, was helfen soll die Motivation der Teilnehmer zu fördern. Da es aus Erfahrung heraus sehr unterschiedliche Nutzungsmodelle gibt, wurden die Fragen entsprechend konzipiert. Es gibt sowohl Nutzer, die aus dem Ausland anreisen und die Bibliothek im Sommer einige Wochen intensiv nutzen als auch Nutzer, die jeden Monat für einige Stunden da sind. Da die Institutsmitarbeiter ihre Büros im Haus haben und dort teilweise umfangreiche Handapparate aus dem Bibliotheksbestand nutzen, sollen sie diesen Bereich überspringen. Bei der Frage nach den Besuchen im letzten Quartal, entspricht die Antwortmöglichkeit „60 Tage“ dem Besuch an allen Öffnungstagen.<sup>89</sup>

Im nächsten Block werden Fragen zur Zufriedenheit mit den Bibliotheksangeboten gestellt. Die durchgeführte Befragung soll in erster Linie den physischen Bestand der Bibliothek beinhalten, das elektronische Angebot der Bibliothek wurde absichtlich ausgeklammert. Lediglich nach der Usability des Opac wurde gefragt, da dieser ein Zugriffspunkt auf den physischen Bestand darstellt. Für die vielfältigen elektronischen Angebote der Bibliothek würde sich eine eigene Untersuchung anbieten, da diese sehr heterogen und umfangreich sind. Diesen Punkt im Zuge einer Befragung zur allgemeinen Zufriedenheit mit der Bibliothek zu analysieren, sprengt den Rahmen dieses Fragebogens.

Im vierten Block geht es um die Arbeitsbedingungen, die die Bibliothek bietet. Konkret werden dabei die technische Ausstattung, das Raumklima und die Lautstärke im Lesesaal sowie die Recherchearbeitsplätze abgefragt.

Der Bibliotheksbestand, der Kern jeder Bibliothek, ist Gegenstand des fünften Abschnittes. Besonders die Frage nach der Bewertung der systematischen Aufstellung ist für die Bibliothek wichtig, da durch Platzprobleme eventuell deren Auflösung im Raum steht.

---

<sup>88</sup> Vgl. Simone Fühles-Ubach, „Quantitative Befragungen“, in *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft* (Berlin: de Gruyter Saur, 2013), 104; Stachnik, „Über das Wie und Warum von Kundenbefragungen in der Bibliothek“, 5 f.

<sup>89</sup> Vgl. Fühles-Ubach, „Quantitative Befragungen“, 105.

Weil in der Bibliothek außerdem gerade über die Öffnungszeiten diskutiert wird, folgt im sechsten Block eine Tabelle, in der die gewünschten Öffnungszeiten angekreuzt werden können. Zudem sind die Öffnungszeiten ein oft genannter Punkt bei derartigen Umfragen, da die Zufriedenheit der Nutzer in einem großen Maße von der Zugänglichkeit der Bibliothek abhängt. Was den Vorteil hat, dass damit die Ergebnisse in diesem Punkt auch mit anderen Bibliotheken verglichen werden können.

Ergänzt wird dieser Block von zwei offenen Fragen zu Lob und Kritik an der Bibliothek. Sie geben dem Nutzer am Ende des Fragebogens die Möglichkeit für ihn wichtige Punkte, die nicht im Fragebogen aufgeführt wurden, anmerken zu können. Aus diesem Grund wurde auch direkt nach jedem Block ein Anmerkungsfeld eingefügt.

Um die Antworten nach Nutzergruppen auswerten zu können und um Daten für die Bibliotheksstatistik erheben zu können, wurden im letzten Block Fragen nach dem Alter, der Nationalität und dem Status (Habilitation, Promotion etc.) erhoben. Dieser Teil steht am Schluss, um bei den Befragten nicht den Eindruck eines Verhörs zu hinterlassen.<sup>90</sup>

### 5.1.4 Durchführung der Umfrage

Mitte März wurde der Fragebogen<sup>91</sup> in einer Mitarbeiterbesprechung kurz vorgestellt und an die wissenschaftlichen Mitarbeiter verteilt. Vorher wurde die Personalrätin informiert und die Mitarbeiter wurden darauf hingewiesen, dass die Angabe der persönlichen Daten freiwillig ist. Dies erschien wichtig, da es aufgrund der niedrigen Anzahl wissenschaftlicher Mitarbeiter durch diese Angaben eventuell möglich ist, die Bögen einzelnen Mitarbeitern zuzuordnen.

Ab diesem Zeitpunkt wurde der Fragebogen auch an die externen Nutzer der Bibliothek verteilt.<sup>92</sup> Wegen der geringen Größe der Bibliothek wurden die Nutzer persönlich angesprochen und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Es wurde eine Vollerhebung, also die Befragung aller Bibliotheksnutzer im festgesetzten Zeitraum angestrebt. Um

---

<sup>90</sup> Vgl. Fühles-Ubach, „Quantitative Befragungen“, 105.

<sup>91</sup> Abbildung 1

<sup>92</sup> 12.03.2013 (Mitarbeiter) bzw. 13.03.2013 (alle)



auch möglichst alle Nutzer zu erreichen, wurden täglich sechs Stichproben im Lesesaal durchgeführt.

Für die ausgefüllten Fragebogen wurde eine Box an prominenter Stelle auf dem Recherchetreten aufgestellt. Der Erhebungszeitraum erstreckte sich über acht Wochen, vom 12.03.2013 bis zum 30.04.2013. In diesem Zeitraum wurden 19 Bögen an Institutsangehörige und 27 Bögen an externe Nutzer ausgegeben. Dieser im Vergleich schwache Besuch wurde so nicht erwartet. Da allerdings viele Nutzer für einen längeren Zeitraum und meist mehr als die Hälfte der Besucher länger als fünf Stunden bleiben, entspricht der Nutzung der Bibliothek dem zu dieser Jahreszeit üblichen Besucheraufkommen.<sup>93</sup> In den Sommerzeiten sind mehr und vor allem wechselnde Besucher im Haus, eine künftige Befragung sollte daher dieser Zeitraum ebenfalls berücksichtigt werden.

Die Rücklaufquote war erwartungsgemäß sehr gut, von insgesamt 46 ausgegebenen Fragebögen kamen 41 zurück. Dies entspricht einer Beteiligungsrate von 89,10 Prozent. Dabei kamen 18 Fragebögen von internen Nutzern zurück und 23 von externen Besuchern.

Beim Verteilen der Fragebögen war eine Reaktion häufiger zu beobachten: Es wurde oft nachgefragt, welche Antworten die Bibliothek denn gerne hätte beziehungsweise wurde beim Überreichen der Bögen gleich gesagt, dass die Nutzer ja sehr zufrieden mit allem wären. Das Ausfüllen wurde also als Gefälligkeit der Bibliothek gegenüber angesehen. Dies ist sicherlich nicht unproblematisch und entspricht nicht dem Sinn und Zweck einer Umfrage, beim Verteilen wurde daher explizit erklärt, dass nur eine ehrliche Meinung der Bibliothek weiterhelfen würde.

### 5.1.5 Auswertung der Umfrageergebnisse

Wie oben schon angesprochen, war die Rücklaufquote der Fragebögen mit circa 89 % sehr gut und ist auf die persönliche Ansprache der Teilnehmer zurückzuführen.

Für eine statistische Auswertung ist die geringe Anzahl der Antworten schwierig, nichtsdestotrotz sind einige Antworten für die Entwicklung der Bibliothek interessant

---

<sup>93</sup> Vgl. Diagramme 3-5

und wichtig.<sup>94</sup> Auch können trotz einer geringen Anzahl an Teilnehmern Aussagen abgeleitet werden, da es sich bei der Fragebogenaktion um eine Vollerhebung über alle Nutzer handelt.<sup>95</sup> Da die Anzahl der Fragebogen noch überschaubar war, wurde die Auswertung mit Excel vorgenommen.

Zuerst soll die Struktur der Nutzer ausgewertet werden.<sup>96</sup> Das Alter der externen Nutzer ist eher hoch. Immerhin sieben von 23 Nutzern sind 70 Jahre oder älter und nur neun Teilnehmer sind unter 50 Jahre alt. Gleichzeitig ist kein Besucher unter 30 Jahren dabei. Bei den internen Nutzern, die sich aus dem wissenschaftlichen Personal des Instituts, darunter auch Praktikanten und Stipendiaten, zusammensetzen, ist die Altersstruktur stärker durchmischt. Es befinden sich keine über 70-Jährigen darunter<sup>97</sup> und genau die Hälfte der Mitarbeiter ist unter 40.

Wie bei einer wissenschaftlichen Bibliothek zu erwarten, geben 79 % der externen Nutzer an, promoviert beziehungsweise habilitiert zu sein. Da die Voraussetzung für eine externe Benutzung der Bibliothek ein erster Hochschulabschluss ist, ist bei den vier „Sonstiges“-Antworten anzunehmen, dass es sich hier um emeritierte Professoren<sup>98</sup> beziehungsweise Fehl- oder Falschangaben handelt. Der Anteil der Doktoranden ist bei den internen Benutzern deutlich höher, was an der Beteiligung der Stipendiaten und Praktikanten liegt.

Von den insgesamt 41 teilnehmenden Bibliotheksnutzern kommen 32 aus Deutschland, die übrigen neun haben die italienische, österreichische, schweizerische, britische, niederländische oder ungarische Staatsangehörigkeit.

Im ersten, zweigeteilten, Themenblock, der Bibliotheksnutzung<sup>99</sup>, stellte sich heraus, dass immerhin vier von 41 Befragten ausschließlich die MGH-Bibliothek benutzen.

Im Freitextfeld zu den Gründen der Bibliotheksbenutzung<sup>100</sup> sind von den externen Nutzern in erster Linie zwei Argumente, nämlich Bestand und Zugänglichkeit desselben, genannt worden. Zehn Mal wurden, in unterschiedlicher Formulierung, „die umfassenden Bestände zur mittelalterlichen Geschichte, die so lückenlos nirgendwo sonst zu finden

---

<sup>94</sup> Zur besseren Lesbarkeit befinden sich Abbildungen und Tabellen zur Auswertung der einzelnen Themengebieten im Anhang

<sup>95</sup> Vgl. Brophy, *Measuring library performance*, 180 f.

<sup>96</sup> Diagramme 23-27

<sup>97</sup> Dies erklärt sich mit dem Rentenalter.

<sup>98</sup> Wie auch in zwei Fragebogen ausdrücklich vermerkt

<sup>99</sup> Diagramme 1-5, Tabelle 2

<sup>100</sup> Tabelle 1

sind<sup>101</sup> genannt. Fünf Mal wurde die leichte und schnelle Zugänglichkeit der Medien durch das Freihandmagazin beziehungsweise den Präsenzbestand angegeben. Weitere Nennungen waren unter anderem die nicht genauer spezifizierten „idealen Arbeitsbedingungen“<sup>102</sup> und die Möglichkeit, einen Handapparat anzulegen. Auch die internen Nutzer – bei denen die Gründe auf der Hand liegen – nannten explizit die Freihandaufstellung als Motiv.

Bei den Fragen zur Intensität der Bibliotheksnutzung stellte sich heraus, dass zwei Nutzer für einen einmaligen, länger als einen Monat dauernden Aufenthalt und vier Nutzer für einen kürzeren einmaligen Aufenthalt in der Bibliothek sind. Von den regelmäßigen Besuchern sind neun wöchentlich im Haus und sieben zumindest monatlich. In Kombination mit Frage 6<sup>103</sup> zeigt sich, dass auch die Frequenz der Besuche recht hoch ist. Vier der Nutzer waren im letzten Quartal an allen Tagen vor Ort, acht Besucher an 20 bis 40 Tagen.

Das Nutzungsverhalten ist also sehr unterschiedlich und vermutlich darauf zurückzuführen, ob die Besucher aus München stammen oder eine weitere Anreise haben. Ähnlich lässt sich die recht hohe Nutzungsdauer<sup>104</sup> pro Besuch erklären. Von den 23 externen Benutzern, die diese Frage beantwortet haben, bleiben 15 durchschnittlich über fünf Stunden in der Bibliothek. Nutzer von auswärts bleiben eher länger, um den Besuch zu nutzen. Aber auch das konzentrierte Arbeiten an einer wissenschaftlichen Arbeit könnte ein Grund dafür sein. Die internen Benutzer wurden aus diesem Fragenblock ausgeklammert, da sie als Mitarbeiter regulär während ihrer Arbeitszeiten vor Ort und die Fragen daher irrelevant sind. Das Freitextfeld „Anmerkungen“ zum Fragenkomplex „Wie intensiv nutzen Sie die Bibliothek?“ wurde nicht benutzt.

Im Themenkomplex „Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek“<sup>105</sup> waren die ersten beiden Fragen nur für externe Nutzer relevant. Bei der Zufriedenheit mit Anzahl und Ausstattung der Arbeitsplätze zeigt sich, dass dies ein relevanter Punkt für die Zufriedenheit mit einer Bibliothek ist. 17 von 23 Nutzern haben dies auf der fünfstufigen Skala, die von „sehr unwichtig = 1“ bis „sehr wichtig = 5“ reicht, mit vier oder fünf bewertet. Komplett unzufrieden ist mit der Situation niemand, allerdings bewerten sieben

---

<sup>101</sup> Tabelle 1

<sup>102</sup> Tabelle 1

<sup>103</sup> „Bitte überschlagen Sie grob: An wie vielen Tagen haben Sie in den letzten 3 Monaten die Bibliothek benutzt?“

<sup>104</sup> Diagramm 4

<sup>105</sup> Diagramme 6-10, Tabelle 2

Nutzer die Situation mit Stufe zwei oder drei. Im Freitext wurde zudem einmal vermerkt, dass mehr Arbeitsplätze vorhanden sein könnten. Dies wurde auch in der offenen Frage nach Kritik<sup>106</sup> an der Bibliothek mehrmals erwähnt. Zudem wurde moniert, dass es zu viele dauerhafte Arbeitsplätze geben würde. Die Möglichkeit einen dauerhaften Handapparat und Arbeitsplatz zu haben, wurde allerdings von anderen als positiv hervorgehoben. Ein anderer Kritikpunkt war, dass die Stühle zu niedrig für die Tische seien, allerdings scheint dies eine Einzelmeinung zu sein.

Die bereits angesprochene Freihandaufstellung<sup>107</sup> stellt sich hier nochmals als sehr wichtig heraus. Diese Einschätzung vergeben immerhin 31 von 40 Nutzern, nur ein Nutzer empfindet sie als sehr unwichtig. Dementsprechend ähnlich ist das Ergebnis der Zufriedenheit mit dieser Art der Bücheraufstellung: 33 von 39 Befragten sind damit sehr zufrieden. Auch auf die Frage 23, was an der Bibliothek gefällt und in Zukunft beibehalten werden soll, wird dieser Punkt zehnmal von den externen und fünfmal von den internen Nutzern ausdrücklich erwähnt. Dieses Ergebnis zeigt, dass ein Alleinstellungsmerkmal und ein großer Vorteil der Bibliothek der einfache Zugang zu den benötigten Medien ist, der unbedingt beibehalten werden sollte und von den Nutzern hoch geschätzt wird.

Die Betreuung durch das Bibliothekspersonal ist einerseits für 27 Nutzer eher relevant (Stufe vier bis fünf), andererseits sind 34 davon auch zufrieden damit (Stufe vier bis fünf). Auch in den Freitextfeldern zum Themenbereich beziehungsweise mit allgemeinem Lob und Kritik wird das Personal einige Male als freundlich und hilfsbereit dargestellt und ausdrücklich gelobt. Trotz dieses recht positiven Ergebnisses sollten die sechs eher unzufriedenen Benutzer und Bemerkungen wie, dass das Personal „mehr Freundlichkeit, mehr bereitwillige Beratung“<sup>108</sup> bieten solle, berücksichtigt und Überlegungen zur Verbesserung angestellt werden.

Obwohl der Bestand nach Themengebieten aufgestellt ist und viele Stammnutzer „ihren“ Themenbereich direkt ansteuern, ist der OPAC der Bibliothek<sup>109</sup> die wichtigste Zugriffsmöglichkeit auf den Bestand. Daher ist es nicht überraschend, dass die Benutzerfreundlichkeit des Onlinekatalogs als wichtig eingeschätzt wurde. Immerhin 86 % bewerten diese auf der Skala mit vier beziehungsweise fünf. Daher ist es bedenklich, dass nur 69% auch wirklich zufrieden (vier oder fünf auf der Skala) mit dessen Usability sind.

---

<sup>106</sup> Tabelle 4

<sup>107</sup> Diagramm 8

<sup>108</sup> Tabelle 4

<sup>109</sup> Diagramm 10

Auch in den Anmerkungen<sup>110</sup> wird Kritik zum OPAC laut. Er sei „optisch unübersichtlich“<sup>111</sup> und das „bibliothekarische Beiwerk überwucher[e] Literaturtitel“<sup>112</sup>. Außerdem wird bemängelt, dass das Blättern im Opac „so gut wie unmöglich“ sei und der Katalog bei der Suche nach einzelnen Titeln „gelegentlich Schwierigkeiten“<sup>113</sup> mache. Diesem Ergebnis muss daher in einer gesonderten Untersuchung genauer nachgegangen werden, um herauszufinden, ob es an mangelnder Nutzerschulung liegt oder ob es am OPAC Verbesserungsmöglichkeiten gibt.

Die Arbeitsbedingungen der Bibliothek werden im Freitextbereich der Frage 23<sup>114</sup> besonders gelobt. Insbesondere die „unkomplizierte Arbeitsatmosphäre“<sup>115</sup> sowie die fehlende Hektik werden hervorgehoben. Auch die Tatsache, dass die Spezialbibliothek eng an das Institut der Monumenta Germaniae Historica angebunden ist und es daher die Möglichkeit von „Fachgespräche[n] mit Personal und MGH-Mitarbeitern“<sup>116</sup> gibt, wird geschätzt. Dies stimmt mit der Skalenbewertung überein, hier haben 38 von 40 Befragten eine Vier beziehungsweise Fünf angekreuzt. Auch bei den anderen Fragen zu diesem Themenblock bestätigt sich dieser Eindruck.

In Bezug auf die technische Ausstattung wird bemängelt, dass die Internetverbindung instabil sei. Dies wurde bisher noch nie in der Bibliothek angesprochen und scheint ein Einzelfall zu sein. Mehrfach schon nachgefragt und kritisiert wurde allerdings die Möglichkeit Dokumente auszudrucken. Dies soll bei der anstehenden Neuanschaffung von Kopierern berücksichtigt werden. Die gewünschten besseren Scanmöglichkeiten beziehungsweise die „überraschend hohen Scankosten“<sup>117</sup> (0,07 € pro Aufnahme) lassen sich hingegen nicht nachvollziehen, da erst vor einem halben Jahr ein Selbstbedienungsbuchscanner angeschafft wurde und der Preis sogar unter dem der benachbarten BSB liegt.

Das Kernstück der Bibliothek, der Bestand, wird von den Nutzern als entsprechend wichtig bewertet.<sup>118</sup> Positiv ist daher die hohe Zufriedenheit mit der Vollständigkeit des Bestandes, immerhin 34 von 39 Stimmen bewerten den Gesamtbestand mit vier oder fünf und auch in Bezug auf Zeitschriften beziehungsweise Bücher allgemein ist das Ergebnis

---

<sup>110</sup> Tabelle 2

<sup>111</sup> Tabelle 2

<sup>112</sup> Tabelle 2

<sup>113</sup> Tabelle 2

<sup>114</sup> Diagramme 12-16, Tabelle 2

<sup>115</sup> Tabelle 3

<sup>116</sup> Tabelle 3

<sup>117</sup> Tabelle 2

<sup>118</sup> Diagramme 16-20, Tabelle 2

ähnlich gut. Auch die Freitextbemerkungen zeigen dies: „interessante Sammlung“<sup>119</sup>, „einmaliger Bestand“<sup>120</sup>, „exzellente Forschungsbibliothek“<sup>121</sup> wurde dort vermerkt. Ausdrücklich gelobt wird die „gute Anschaffungspolitik“<sup>122</sup> und „umfassende Einkaufspolitik“<sup>123</sup>. Die Kritik „Neuerscheinungen früher erwerben und zugänglich machen“<sup>124</sup> trifft teilweise sicherlich zu, da der Geschäftsgang durch Personalmangel zeitweilig ins Stocken gerät. Einzelne, im Fragebogen geäußerte Anschaffungswünsche können hingegen recht schnell erfüllt werden, beziehungsweise die Gründe für die Ablehnung dem Nutzer erklärt werden, wenn dieser direkt an das Bibliothekspersonal herantritt.

Ein schon öfter aufgrund der Raumnot der Bibliothek diskutiertes Thema ist die systematische Aufstellung des Bestandes. Um im Magazin mehr Platz zu schaffen steht im Raum diese Aufstellung aufzugeben. Daher sind die Ergebnisse zu dieser Frage von besonderem Interesse für die Bibliothek.

Auf der Skala von eins bis fünf bewerten 22 Besucher die Relevanz der Systematik<sup>125</sup> mit fünf, also sehr wichtig. Sieben Nutzer bewerten mit Stufe vier und zehn Nutzer mit Stufe eins bis drei. Dem Großteil der Bibliotheksnutzer ist die systematische Aufstellung also wichtig. Damit zufrieden sind dann auch 32 der Teilnehmer. Dies lässt sich auch den Freitextantworten zu Frage 23<sup>126</sup> entnehmen, wo besonders die internen Nutzer die Systematik lobend erwähnen.

In den Freitextfeldern wurden zudem einige andere Punkte genannt, die für die Bibliothek interessant sind.<sup>127</sup> Einige Kritikpunkte verwundern, beispielsweise das Fehlen von Schließfächern, da es diese vorhanden sind. Auch dass der Lesesaal überheizt beziehungsweise zu kühl sei, ist erstaunlich, da es den Nutzern frei steht die Fenster zu öffnen oder zu schließen oder die Heizung zu bedienen. Auch die Kritik, dass während der Mittagspause der Bibliotheksmitarbeiter die Bibliothek nicht zugänglich sei, ist mangelnder Information geschuldet. Hier scheinen die Benutzer zum einen schlecht informiert zu sein und zum anderen sich zu scheuen, diesbezüglich sich an die Bibliotheksmitarbeiter zu wenden. Auch einige Anregungen lassen sich diesen Feldern entnehmen, in Bezug auf

---

<sup>119</sup> Tabelle 3

<sup>120</sup> Tabelle 3

<sup>121</sup> Tabelle 3

<sup>122</sup> Tabelle 3

<sup>123</sup> Tabelle 3

<sup>124</sup> Tabelle 4

<sup>125</sup> Diagramm 20

<sup>126</sup> Tabelle 3

<sup>127</sup> Tabellen 1-4

den OPAC wird vorgeschlagen eine „komfortable Möglichkeit im Opac das ‚Am-Regal-Entlanggehen‘ zu simulieren“ beziehungsweise ein „Tagging mit Schlagworten, so daß ein Buch in mehreren Kategorien stehen kann“<sup>128</sup>. Dies ist sicherlich eine bedenkenswerte Anregung und sollte auf ihre Umsetzbarkeit hin überprüft werden.

Insgesamt bringt diese Umfrage also einige für die Bibliothek interessante und bedenkenswerte Ergebnisse.

## 5.2 Der Indikator „opening hours compared to demand“

### 5.2.1 Hintergrund des Indikators

Die Öffnungszeiten einer Bibliothek sind in Zeiten elektronischer Angebote zwar nicht mehr die einzige Möglichkeit, Zugang zum Bestand und den Inhalten einer Bibliothek zu bekommen. Allerdings sind sie immer noch der limitierende Faktor für den Zugriff auf den physischen Bestand. Zudem hat eine Bibliothek als Lern- und Arbeitsort sowie als Ort des Austausches weitere wichtige Funktionen. Aus diesen Gründen werden die Öffnungszeiten in verschiedener Form auch in Bibliotheksstatistiken und anderen Ansätzen zur Leistungsmessung erhoben.<sup>129</sup> Dabei sind nicht möglichst lange Öffnungszeiten entscheidend, sondern die Ausrichtung der Öffnungszeiten auf den Bedarf der Nutzer der jeweiligen Bibliothek. Eine Vergleichbarkeit der Öffnungszeiten verschiedener Bibliotheken erscheint daher nicht sinnvoll. Vergleichbar und ausschlaggebend ist die Zufriedenheit der Nutzer mit den jeweiligen Zugangszeiten. Weiterhin ist eine klare und durchschaubare Regelung der Öffnungszeiten wichtig, da diese von den Nutzern besser nachvollzogen werden kann und nicht zu unliebsamen Überraschungen führen.<sup>130</sup>

Für die MGH-Bibliothek ist dieser Indikator interessant, da es im letzten Jahr zu personellen Veränderungen kam, von denen die die Öffnungszeiten für die Benutzer beeinträchtigt wurden. Bis dahin war es möglich, während der Anwesenheit bestimmter Mitarbeiter regelmäßig bis in die späten Abendstunden den Lesesaal zu nutzen. Auch hatten einige Stammnutzer Schlüssel und damit ungehinderten Zugang zu den Räumlichkeiten. Durch einen Personalwechsel fielen diese Möglichkeiten vor circa einem Jahr weg, was

---

<sup>128</sup> Tabelle 4

<sup>129</sup> Vgl. *ISO 11620:2008 (E)*; „BIX-Bibliotheksindex“; „Deutsche Bibliotheksstatistik“.

<sup>130</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 54 ff.

zu Unstimmigkeiten führte. Die Öffnungszeiten nach 17.00 Uhr sind nun davon abhängig, ob noch Mitarbeiter im Haus sind. Dies ist für die Nutzer nicht planbar und es kommt dadurch immer wieder zu Beschwerden, wenn der Lesesaal um 17.00 Uhr geschlossen wird. Die offiziellen Öffnungszeiten von 9.00 bis 17.00 Uhr wurden durch diese jahrelange Praxis ausgehebelt, so dass diese Beschwerden verständlich sind. Für einen regulären Abenddienst, um planbare, verlängerte Öffnungszeiten zu garantieren, ist die Bibliothek im Moment mit drei Personen unterbesetzt. Daher sollte eine Erhebung Klarheit bringen, wie wichtig diese Öffnungszeiten für die Nutzer sind. Das Ergebnis könnte auch als Argumentation dienen, eine entsprechende Stelle zu finanzieren.

### 5.2.2 Umsetzung des Indikators

Da bereits für den Indikator „user satisfaction“ eine Umfrage geplant war, wurde die Frage nach den Öffnungszeiten dort mit aufgenommen.<sup>131</sup> Es wurden keine Stichproben erhoben, sondern eine Gesamtbefragung durchgeführt. Dies hat den Vorteil, dass Besucher mit unterschiedlichen Besuchszeiten befragt wurden. Allerdings konnten auf diese Weise die potentiellen Nutzer, die die Bibliothek im Moment aufgrund unpassender Öffnungszeiten nicht besuchen, nicht erfasst werden. Die potentiellen Nutzer zu erfassen, gestaltet sich allerdings schwierig, wie weiter oben schon ausgeführt wurde.

Zwei verschiedene Fragen beschäftigen sich mit dem Thema, zum einen Frage sieben unter dem Aspekt „Zufriedenheit mit dem Bibliotheksangebot“, die konkret nach der Zufriedenheit und Relevanz der Öffnungszeiten fragt. Beides kann auf einer fünfstufigen Skala bewertet werden. Frage 22 bietet die Möglichkeit durch Ankreuzen einer Tabelle Wunschöffnungszeiten anzugeben, falls die bisherigen nicht ausreichen. Beide Fragen betreffen nur die externen Nutzer, da die Institutsmitarbeiter rund um die Uhr Zugang zur Bibliothek haben.

---

<sup>131</sup> Fragen 7 und 22



### 5.2.3 Auswertung

Bei den Fragen zu den Öffnungszeiten stellte sich eine gewisse Diskrepanz bei den Antworten heraus. Die Frage sieben „Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?“<sup>132</sup> wurde von immerhin 16 Besuchern mit Stufe vier oder fünf bewertet, also mit grundlegender Zufriedenheit. Nur ein Besucher gab an „sehr unzufrieden“ zu sein, die restlichen sechs bewerteten mit Stufe zwei bis drei. Bei der Frage 22<sup>133</sup>, die aus einer Tabelle zum Ankreuzen mit möglichen Öffnungszeiten bestand, machten allerdings 15 Personen Vorschläge für erweiterte Zugangszeiten. Eine Erklärung hierfür ist vielleicht, dass das Vorliegen einer konkreten Auflistung der aktuellen Öffnungszeiten und die explizite Bitte um Vorschläge für andere Öffnungszeiten, zu einer intensiveren Beschäftigung mit dem Thema geführt haben.

Hierbei kam heraus, dass eine Wochenendöffnung nur von einer Minderheit gewünscht wird, allerdings legten 15 Nutzer Wert darauf, die Abendöffnungszeiten mindestens bis 18.00 Uhr zu verlängern. Für eine Verlängerung bis 19.00 Uhr beziehungsweise 20.00 Uhr waren neun beziehungsweise sieben Besucher. An einer früheren Morgenöffnung haben nur drei Teilnehmer Interesse. In den Freitextfeldern werden die Öffnungszeiten dreimal kritisiert, einmal aber auch als „günstig“ bezeichnet. Zusammen mit verschiedenen Anmerkungen und Beschwerden der Benutzer im Vorfeld überrascht dieses Ergebnis ein wenig. Zwar ist eine Tendenz zu verlängerten Abendöffnungszeiten da, aber bei weitem nicht so eindeutig wie erwartet. Da die Relevanz der Öffnungszeiten aber als hoch eingestuft wurde, wird die Bibliothek versuchen durch Einstellung einer Teilzeitkraft oder durch Hilfskräfte die Öffnungszeiten bis 20.00 Uhr zu verlängern. Ob und wie gut diese verlängerten Öffnungszeiten angenommen werden, sollte in ausreichenden Abstand überprüft werden, etwa durch eine Zählung der Besucher in den entsprechenden Zeiten.

---

<sup>132</sup> Diagramm 6

<sup>133</sup> Diagramme 21 und 22

## 5.3 Der Indikator „collection use“ - Bestandsnutzung

### 5.3.1. Hintergrund des Indikators

Um den Indikator „Benutzerzufriedenheit“ zu ergänzen, bietet sich unter anderem ein Indikator zur Erfassung der Bestandsnutzung an. Der Benutzerzufriedenheit kann so gegenübergestellt werden, wie gut die Bibliothek die Interessen dieser Benutzer trifft. Der Indikator ist für eine Bibliothek mit Leihverkehr relativ einfach zu erheben, wenn sie über ein elektronisches Ausleihsystem verfügt. Gerade Öffentliche Bibliotheken nutzen diesen Indikator oft mit dem Ziel, eine möglichst hohe Nutzung als Ergebnis zu erhalten.<sup>134</sup> Bei einer reinen Präsenzbibliothek, in der es zudem keine elektronischen Benutzerkonten gibt, gestaltet sich die Durchführung schwieriger.<sup>135</sup>

In der aktuellen Auflage von *Poll/te Boekhorst* bezieht sich „collection use“ nur noch auf tatsächlich entliehene Bücher und auf über einen elektronischen Katalog erhobene Ausleihzahlen – Präsenznutzung und die Nutzung elektronischer Ressourcen werden ausdrücklich ausgenommen.<sup>136</sup> Im Indikator „loans per capita“ sind „on-site loans“ zwar eingeschlossen, allerdings kann er nur in Bibliotheken mit einer „defined population“ angewendet werden, was im vorliegenden Fall nicht zutrifft.<sup>137</sup> Daher ist festzuhalten, dass im aktuellen IFLA-Handbuch kein für die Erhebung der Bestandsnutzung passender Indikator für diese Spezialbibliothek dabei ist.

In der ersten Auflage des Handbuchs ist die Präsenznutzung noch ein wichtiger Teil der Bestandsnutzung. Der Indikator soll dort „alle Fälle der Bestandsnutzung ermitteln, nicht nur Entleihungen“<sup>138</sup>, da es für wissenschaftliche Bibliotheken „von ebenso großer Bedeutung [ist], das Ausmaß der Präsenznutzung zu kennen“.<sup>139</sup> Aus diesem Grund soll hier dieser Indikator angewendet werden.

*Poll/te Boekhorst* definieren den Indikator folgendermaßen: „Die Bestandsnutzung wird definiert als das Verhältnis zwischen der Anzahl der Dokumentnutzungen innerhalb eines bestimmten Zeitraumes und der Gesamtzahl der Dokumente im Bestand. Im Sinne

---

<sup>134</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 128 ff.

<sup>135</sup> Vgl. dazu auch Van House, Weil, und McClure, *Measuring academic library performance*, 55 ff.

<sup>136</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 128.

<sup>137</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 137 f.

<sup>138</sup> Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58.

<sup>139</sup> Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58.

dieses Indikators besteht die Bestandsnutzung aus Ausleihe und Präsenznutzung<sup>140</sup>. Präsenznutzung bedeutet dabei „jede Nutzung eines Dokuments innerhalb der Bibliothek, kurzes Blättern an den Regalen oder Photokopieren durch die Benutzer miteingeschlossen“<sup>141</sup>. Dazu müssen also neben der Zahl der Ausleihen innerhalb eines Jahres auch die Präsenznutzungen und die Gesamtzahl der Dokumente im Bestand erhoben werden.

Die untersuchte Bibliothek ist eine Freihandbibliothek, der systematisch aufgestellte Bestand ist allen Nutzern zugänglich. Das heißt eine Auswertung anhand von Verbuchungen aus einem Opac ist nicht möglich und die in der Definition erwähnte Ausleihe existiert in dieser Form nicht. Daher kann lediglich die Präsenznutzung erhoben werden. Eine Ausnahme ist die Nutzung des Bibliotheksbestandes als Handapparat in den Büros der Mitarbeiter, dies könnte man durchaus als „Ausleihe im Haus“ verstehen und soll daher extra ausgewiesen werden. Da die Bibliothek in erster Linie Forschungszwecken dient und keine Archivbibliothek ist, kann der Indikator hier sinnvoll angewendet werden.<sup>142</sup>

Durch „collection use“ soll der Grad der Nutzung des Bestandes und damit seine Qualität ermittelt werden. Qualität soll in diesem Fall durch die aktuelle Nachfrage des Bestandes durch die Benutzer definiert werden.<sup>143</sup> Da der Indikator „user satisfaction“ eine Umfrage mit einem ganzen Fragenblock zum Thema Bestand enthielt, können diese beiden gut miteinander gekoppelt werden.

Laut den IFLA-Richtlinien soll der Indikator alle Fälle der Bestandsnutzung erheben. Daher sollen die Zahl der Ausleihen und die Zahl der Präsenznutzungen sowie die Gesamtzahl der Dokumente im Bestand innerhalb eines bestimmten Zeitraums erhoben werden. Letztere Zahl ist über den OPAC der Bibliothek relativ einfach zu erheben und Ausleihen werden nicht durchgeführt. Der wichtigste und aufwendigste Punkt bei diesem Indikator ist daher die Messung der Präsenznutzung.<sup>144</sup>

Um den Indikator nach Erhebung der Daten zu berechnen, sollen die „Gesamtzahl der Bestandsnutzungen durch die Anzahl der Dokumente im Bestand geteilt“<sup>145</sup> werden. Diese Methode ist nicht unumstritten, da die Addition der Präsenznutzungen und der Entleihungen als Nutzungszahl zwar unproblematisch ist, hier aber damit die Aussagekraft des

---

<sup>140</sup> Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58.

<sup>141</sup> Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58.

<sup>142</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58.

<sup>143</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58.

<sup>144</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58.

<sup>145</sup> Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 61.

Indikators verfälscht wird. Denn eine Ausleihe ist „eine Abwesenheit der Bestandseinheit“<sup>146</sup>, die einige Wochen dauern kann. Dies bedeutet, dass eine hohe Umsatzzahl auch anzeigt, „dass die Regale ziemlich leer sind“<sup>147</sup>. Wenn nun Präsenznutzungen, die nur einige Tage oder Stunden dauern, mit einfließen, verfälscht dies die Aussagekraft des Indikators.<sup>148</sup> Da im hier behandelten Beispiel allerdings überhaupt keine Entleihungen stattfinden und die Bücher anhand der Stellvertreter für alle immer zugänglich sind, ist diese Verfälschung nicht gegeben.

### 5.3.2 Umsetzung des Indikators

Zur Zählung der Präsenznutzung bieten sich verschiedene Methoden an. Die Markierung der Medien mit einem Papierstreifen auf dem die Benutzer eine Markierung hinterlassen sollen, ist bei der Größe des Bestandes nicht umsetzbar und könnte höchstens für einen kleinen Teilbereich durchgeführt werden. Da diese Methode zudem ungenau ist – je nachdem wie sorgfältig die Benutzer Markierungen hinterlassen – ist sie ungeeignet. Durch unauffällige Beobachtung die Benutzung des Bestandes zu erheben, ist in diesem Fall ebenso nicht durchführbar. Da das gesamte Magazin ein Freihandbestand ist und sich dieses über mehrere Stockwerke erstreckt, wäre diese Methode sehr personal- und zeitaufwendig. Ein Vorteil wäre jedoch, dass das Browsen am Regal miterfasst werden könnte. Ebenfalls sehr zeitraubend und ungenau ist die Methode des Benutzerberichts. Hierbei sollen die Nutzer beim Verlassen der Bibliothek nach der Zahl der genutzten Medien befragt werden. Als stichprobenartige Ergänzung soll diese Methode aber zum Einsatz kommen, um zumindest durch Hochrechnung jede Nutzung eines Dokuments innerhalb der Bibliothek, also auch ein kurzes Blättern am Regal, erfassen zu können.<sup>149</sup>

Die Methode der Wahl in diesem Fall ist das Zurückstellen der Bücher durch das Personal und eine damit einhergehende Zählung. Dies ist in dieser Bibliothek gut durchführ-

---

<sup>146</sup> Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*, 116:42.

<sup>147</sup> Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*, 116:42.

<sup>148</sup> Vgl. Umlauf, *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*, 116:42.

<sup>149</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 58 ff.

bar, da interne und externe Nutzer prinzipiell gebeten werden, Bücher nicht selbst einzustellen. Die Bücher sollen nach Gebrauch auf einen Bücherwagen abgelegt werden, von wo sie durch einen Mitarbeiter zurückgestellt werden. Dies soll das Verstellen der Bücher verhindern.

Um eine verlässliche Stichprobe zu bekommen, wurden die zurückgestellten Bücher über einen Zeitraum von mehreren Wochen gezählt.<sup>150</sup> Dieser Zeitraum erstreckte sich vom 18.03.2013 bis zum 09.04.2013, also über 15 aufeinanderfolgende Arbeitstage sowie zur Kontrolle noch der Woche vom 22.04.2013 bis zum 26.04.2013. Damit sind Semesterferien und Semesterzeiten<sup>151</sup>, Urlaubszeiten und reguläre Arbeitswochen abgedeckt worden, so dass von einer repräsentativen Nutzung des Bestandes ausgegangen werden kann. Erfahrungsgemäß entspricht diese Zeit einer durchschnittlichen Bibliotheksbenutzung. Am Jahresanfang beispielsweise ist die Benutzung eher unterdurchschnittlich, in den Sommermonaten dagegen überdurchschnittlich.

Die Bibliotheksbenutzer werden angehalten für jedes entnommene Buch einen selbstausgefüllten Stellvertreter ins Regal zu stellen. Dies soll bei längerer Benutzung des Buches – im Lesesaal können Handapparate angelegt werden – dazu dienen, anderen Benutzern das Buch zugänglich zu machen. Für die Messung der Bestandsnutzung konnten also beim Wiedereinstellen der Bücher einfach die Stellvertreterformulare eingesammelt und ausgezählt werden. Weil leider Stellvertreter nicht immer zuverlässig ausgefüllt werden, wurde zudem eine Liste mit der Zahl der nichtrepräsentierten Bücher geführt.

Da auf den Stellvertretern Signatur, Autor, Titel, Entnahmedatum und Name des Nutzers angegeben werden sollen, kann zudem eine weitere statistische Analyse anhand dieser Daten vorgenommen werden, ähnlich wie bei einer Verbuchung über einen OPAC. Interessant wäre zum Beispiel, welche Fachbereiche des Bestandes besonders in Anspruch genommen werden oder welche Zeitschriften genutzt werden. Die Auswertung nach Fachbereichen ist durch die systematische Aufstellung möglich. Auch die Nutzungsdauer der Medien kann anhand des Ausleihdatums festgestellt werden. Allerdings werden die Stellvertreterformulare unterschiedlich sorgfältig ausgefüllt. Teilweise sind nur der Name des Entleihers und die Signatur vorhanden, so dass eine Analyse nur für einen kleinen Teil des Bestandes möglich ist. Zudem fallen die Bücher, für die kein Stellvertreter geschrieben wurde, weg.

---

<sup>150</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 60.

<sup>151</sup> Ausgehend von den Semesterzeiten in München

Bei der Messung anhand der Rückstellung ins Magazin wird bereits ein großer Teil der Nutzung abgedeckt. Allerdings entgehen so die Handapparate der Mitarbeiter und externen Nutzer noch der Zählung. Die Mitarbeiter haben in ihren Arbeitszimmern teilweise recht große und lang bestehende Handapparate angelegt. Da auch dies eine Nutzung des Bestandes ist, wurden in einer einmaligen Aktion die dort vorhandenen Bücher gezählt. Genauso wurde bei den Handapparaten im Lesesaal vorgegangen. Es gibt langjährige Benutzer, die sich umfangreiche Apparate anlegen und Besucher, die sich für einige Wochen einen kleinen Apparat anlegen. Um zu vermeiden, dass Bücher doppelt gezählt werden, weil sie zwischenzeitlich auf den Bücherwagen zurückgestellt wurden, wurde diese Zählung nach dem Ende der ersten Rückstellungsmessung, dem 09.04.2013, durchgeführt. Damit sollten alle in diesem Zeitintervall benutzten Bücher erfasst werden.

Ein weiterer Teil der Bestandsnutzung, der durch diese Maßnahmen nicht erfasst wird, ist das Durchblättern von Büchern am Regal beziehungsweise im Magazin. Um dieses Browsing zumindest ansatzweise zu erfassen, wurden bereits zu einer früheren Gelegenheit alle Magazinbesucher gebeten, die Zahl der Bücher, die sie beim Magazinbesuch in der Hand hielten, zu protokollieren. Diese früher erhobenen Werte wurden hier verwendet.

Durch die Kombination der Zählungen wurde der größte Teil der Bestandsnutzung erfasst. Eine vollständige Erhebung ist fast unmöglich, da beispielsweise bei stark gefragten Werken die Gefahr besteht, dass sie von anderen Nutzern direkt vom Bücherwagen genommen werden. Genauso kommt es häufiger vor, dass die Nutzer anhand des Stellvertreters direkt zum momentanen Entleiher eines Buches gehen und sich dieses kurz ausleihen. Diese Mehrfachnutzungen können nicht erfasst werden. Ebenso geschieht es, dass Bücher von den Benutzern selbst wieder zurückgestellt werden, auch diese entgehen der Zählung.

### 5.3.3 Auswertung

Das Ergebnis der Analyse der Bestandsbenutzung ergibt, dass innerhalb des gesamten Erhebungszeitraums 309 Bände zurückgestellt wurden und demzufolge benutzt wurden.<sup>152</sup>

Dazu kommen 578 Bücher, die in diesem Zeitraum in den Büros der Mitarbeiter als Handapparat genutzt werden und 253 Bücher, die von den Bibliotheksnutzern als Handapparat im Lesesaal auf den Tischen verwendet werden.<sup>153</sup>

Aus diesen Zahlen ergibt sich eine Summe von insgesamt 1.140 Büchern, die im Erhebungszeitraum via Entnahme aus dem Magazin verwendet wurden. Demzufolge kommt man auf eine Nutzung von 57 Büchern pro Tag des Erhebungszeitraums. Das durchschnittliche Bibliotheksjahr hat, berücksichtigt man Feiertage, Weihnachtsschließung und Sonderschließungen<sup>154</sup>, 243 Öffnungstage. Auf ein Jahr gerechnet werden also 13.851 Bücher dem Magazin entnommen.<sup>155</sup> Diese Berechnung der Nutzung beinhaltet noch nicht das Browsing am Regal<sup>156</sup>. Bei einer früheren Erhebung<sup>157</sup> wurde eine durchschnittliche Benutzung durch Browsing von zwei Bänden pro Magazinbesuch festgestellt. Die Magazinbesuche werden durch eine Lichtschranke ebenfalls seit September 2011 protokolliert. Im Tagesdurchschnitt wird dabei das Magazin 103-mal besucht<sup>158</sup>. Aufgrund von Stichproben müssen 20 Prozent von den Besuchen abgezogen werden, sie werden beispielsweise durch Rückstellen der Bücher, Aufräumarbeiten oder Putzen des Magazins verursacht. Das Magazin wird am Tag also 83-mal besucht um Bücher einzusehen. Im Jahr werden demnach durch Browsing circa 40.338 Bände genutzt.<sup>159</sup> In der Summe wird der Bestand jährlich demzufolge 54.189 Mal verwendet. Da die Gesamtzahl der Bände laut Jahresbericht im Jahr 2011 140.000<sup>160</sup> betrug, ist der Grad der Bestandsnutzung also 0,4.<sup>161</sup>

---

<sup>152</sup> Tabelle 5

<sup>153</sup> Tabelle 5

<sup>154</sup> z.B. wegen des Betriebsausflugs oder der Sitzung der Zentralkommission

<sup>155</sup> Tabelle 5

<sup>156</sup> Tabelle 6

<sup>157</sup> Im September 2011

<sup>158</sup> Diese Zahl ist schon in Hinblick auf die doppelte Zählung durch das Herausgehen bereinigt.

<sup>159</sup> Tabelle 6

<sup>160</sup> Vgl. Rudolf Schieffer, „Monumenta Germaniae Historica. Bericht über das Jahr 2011/2012“, *Deutsches Archiv für Erforschung des Mittelalters* 68, Nr. 1 (2012): XIII.

<sup>161</sup> Tabelle 8

Bei dieser Berechnung wurde die Nutzung des Bestandes durch den Dokumentlieferdienst der Bibliothek nicht miteingerechnet, da in der Beschreibung des Indikators nicht klar ersichtlich wird, ob solche Nutzungen miteingerechnet werden sollten. Da die Bestellung auch eine Nutzung ist und alle Nutzungen erfasst werden sollen, ist die Miteinbeziehung sinnvoll. Beim Dokumentlieferdienst wurden in diesem Zeitraum zudem 78 Aufsätze aus verschiedenen Büchern angefordert, dies wirkt sich auf den Nutzungsgrad allerdings nicht merklich aus.<sup>162</sup>

Zusätzlich zur Nutzungsrate konnte durch die Auswertung der Stellvertreter eine durchschnittliche Nutzungsdauer von circa 22 Tagen errechnet werden. Diese bezieht sich nur auf die zurückgestellten Bücher. Würde man die Stellvertreter sämtlicher Handapparate auswerten, würde sich diese Dauer stark erhöhen, da diese teilweise sehr langfristig Bestand haben.

Die erhobene Benutzungszahl beziehungsweise die Benutzungsdauer der Bücher sagt noch nichts über die Intensität der Nutzung aus. Ob die Bücher nun nur auf dem Tisch lagen ohne überhaupt geöffnet zu werden, oder ob sie komplett durchgearbeitet wurden lässt sich auf diese Weise nicht messen. Gerade bei den Büchern, die teils jahrelang in den Mitarbeiterzimmern stehen, ist es möglich, dass diese täglich oder aber kaum genutzt werden. Die Messung der Nutzungsintensität ist allerdings schwer durchzuführen, da dazu ein Protokoll vom Leser geführt werden müsste. Und, um diesen Gedanken weiterzuführen, die Intensität der Nutzung sagt nichts über die Qualität eines Buches aus. Gerade für eine wissenschaftliche und nicht Öffentliche Bibliothek ist die Nutzung eines einzelnen Buches auch bei weitem nicht so entscheidend, da Aussonderungen nicht allein nach diesem Kriterium getroffen werden sollten.

Zur Interpretation der Nutzungsrate ist es sinnvoll die Bestandsnutzung im Jahresrhythmus zu erheben, um einen Vergleichswert zu bekommen. Dies soll hier in Zukunft auch durchgeführt werden. Der Vergleich mit anderen Bibliotheken wäre sinnvoll, ist aber aufgrund der oben aufgezeigten Besonderheiten der Erhebung sehr schwer durchzuführen beziehungsweise die Vergleichbarkeit ist nicht uneingeschränkt gegeben.<sup>163</sup> Jedoch sind nicht alle Faktoren von der Bibliothek beeinflussbar, ein Hauptproblem ist die schwankende Auslastung der Bibliothek.

---

<sup>162</sup> Tabelle 7

<sup>163</sup> Entsprechende Vergleichswerte ähnlicher Bibliotheken wurden trotz intensiver Recherche auch nicht gefunden.



Grund für eine niedrige Bestandsnutzung kann laut dem IFLA-Handbuch eine schlechte Anpassung des Bestandes an die Bedürfnisse der Bibliotheksbesucher sein. Im Vergleich mit den bei *Poll/te Boekhorst* genannten Beispielen ist der Nutzungsgrad dieser Bibliothek eher niedrig.<sup>164</sup> Die Zufriedenheit der Nutzer mit dem Bestand, wie oben erwähnt, ist sehr hoch. Da die Nutzerzufriedenheit mit der Aktualität des Bestandes ebenfalls sehr hoch ist, kann eine Überalterung des Bestands außer Acht gelassen werden. Dass zu wenige Exemplare stark nachgefragter Titel vorhanden sind, ist ebenso unwahrscheinlich. Durch das Stellvertretersystem können die Interessenten sich kurzfristig mit dem aktuellen Benutzer absprechen. Allerdings wird diese Nutzung in der Erhebung nicht erfasst und kann so zu einem niedrigeren Wert als dem tatsächlichen der Nutzungsrate beitragen. Ebenso wenig trifft der Punkt zu langer Leihfristen zu, da Entleihungen nicht möglich sind.

Eine Möglichkeit den Nutzungsgrad zu erhöhen, ist die Aussonderung ungenutzter Literatur. Dies muss und soll in den nächsten Jahren wahrscheinlich aus Platzgründen durchgeführt werden. Der Umfang dieser Aussonderungen ist aber begrenzt, da für die mediävistische Forschung auch ältere Werke von Bedeutung sind und die entsprechende Literatur langsam altert.

Relevant ist der letzte Punkt: „Andere Bibliotheken haben die Funktionen der Bibliothek für bestimmte Fachgebiete oder Aufgaben übernommen, so daß der Bestand weniger genutzt wird, obwohl er qualitativ gut ist“<sup>165</sup>. Da die Bibliothek im Gebäude der Bayerischen Staatsbibliothek angesiedelt ist, gibt es eine gewisse Konkurrenz zwischen beiden Bibliotheken, da der Bestand historischer Literatur in der BSB durch das dort ansässige Sondersammelgebiet sehr gut ist.<sup>166</sup> Zudem wurde die Nähe zur Staatsbibliothek als Vorteil der MGH-Bibliothek angegeben. Dieser würde bei einem eventuellen Umzug wegfallen. Wie sich bei der Auswertung der Fragebögen zur Benutzerzufriedenheit jedoch gezeigt hat, geben die Befragten der MGH-Bibliothek den Vorzug, da die Bücher dort unverzüglich einsehbar sind. Hier stellt sich nun allerdings die Frage nach den Nicht-Nutzern, die dabei nicht erfasst worden sind. Wie groß deren Zahl ist und aus welchen Gründen sie die Bibliothek nicht nutzen, wird so nicht erfasst. Auf der anderen Sei-

---

<sup>164</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 61 f.

<sup>165</sup> Poll und Boekhorst, *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*, 61.

<sup>166</sup> Vgl. „Die Bayerische Staatsbibliothek: Geschichte“, zugegriffen 16. Mai 2013, <http://www.bsb-muenchen.de/Geschichte.95.0.html>.

te, können die Nutzerzahlen auch nur sehr eingeschränkt erhöht werden, da die Bibliothek in ihren Ressourcen begrenzt ist.

Potential für neue Nutzergruppen wäre durch die Nähe zur Ludwig-Maximilians-Universität und zur BSB vorhanden. Der Lesesaal hat jedoch nur 22 Sitzplätze und kann nicht erweitert werden. Eine Ausweitung der Benutzung ist auch deshalb schwierig, weil in Bezug auf die Zugangskontrolle die Räumlichkeiten und die Zahl des Personals nicht für den anonymen Massenbetrieb geeignet sind. Eine bedeutende Steigerung der Auslastung erfordert daher neue Räume für die Bibliothek und das entsprechende Personal. Möglich wäre nur der Versuch, die Auslastung der Bibliothek gleichmäßiger über das Jahr zu verteilen, da bisher gerade zum Jahresanfang die Nutzung sehr niedrig ist. Vorstellbar wäre dies beispielsweise durch Stipendien, die in Zusammenarbeit mit dem Institut zur Förderung von Nachwuchswissenschaftlern für einen Studienaufenthalt im Institut und in der Bibliothek vergeben werden können.

Mit den erhobenen Daten könnten allerdings für die Bibliothek noch andere, interessante Faktoren ausgewertet werden. Beispielsweise ist es möglich anhand der systematischen Signaturen, den Nutzungsgrad verschiedener Fachgebiete zu erfassen.

Abschließend kann hervorgehoben werden, dass der Nutzungsgrad der Bibliothek in hohem Maße vom Browsing abhängig ist. Dies macht einen Anteil an der Gesamtnutzung von 74 Prozent aus. Daher ist es wichtig diesen Anteil mit in die Auswertung aufzunehmen, auch wenn dies einen erhöhten Aufwand bedeutet.

## 5.4 Einordnung der Ergebnisse

Betrachtet man nun die Ergebnisse der Leistungsmessung der MGH-Bibliothek anhand der drei vorgestellten Indikatoren im Zusammenhang, so lässt sich zusammenfassen, dass die aus dem IFLA-Handbuch verwendeten Indikatoren nicht uneingeschränkt verwendet werden konnten. Es sind einige Anpassungen notwendig, die den speziellen Eigenschaften einer Präsenz- und Spezialbibliothek geschuldet waren, da diese sich deutlich von Hochschulbibliotheken und deren Anforderungen unterscheiden.

Insgesamt fiel das Ergebnis der Leistungsmessung für die Bibliothek sehr zufriedenstellend aus. Die Ergebnisse der Benutzerzufriedenheit sind größtenteils positiv, die Zu-

friedenheit mit den Öffnungszeiten war besser als vorher befürchtet. Für die Einschätzung der Benutzung des Bestandes, fehlen bisher Vergleichswerte ähnlicher Bibliotheken, mit denen diese abgeglichen werden können. Allerdings ist hier durchaus eine Steigerung möglich und nötig. Im Vergleich mit den Ergebnissen der Benutzerumfrage, scheint der Bestand jedoch den Ansprüchen der Nutzer zu entsprechen. Um die Bestandsauslastung zu erhöhen, müsste also eine Steigerung der Benutzerzahlen erreicht werden. Wie und ob dies umgesetzt werden kann, muss jedoch noch genauer untersucht werden. Auch durch die Erhebung des Indikators „opening hours compared to demand“ hat sich ein Lösungsansatz für die Bibliothek ergeben. Um bei der Ausweitung der Öffnungszeiten dem Wunsch eines Großteils der Besucher entgegenzukommen, reicht eine Verlängerung um wenige Stunden in der Abendzeit. Diese Verbesserung ist auch schon in Arbeit und soll demnächst konkret durch eine Neueinstellung einer Teilzeitkraft beziehungsweise durch Hilfskräfte umgesetzt werden. Auch andere Anpassungen an die Bedürfnisse der Nutzer sollen in naher Zukunft umgesetzt werden. Beispielsweise die Möglichkeit für externe Nutzer Materialien auszudrucken, bei einer Neuanschaffung von Kopierern in einigen Wochen, wird dies berücksichtigt werden.

Bei anderen Punkten, müssen noch Lösungen gefunden werden, teilweise sind diese aber stark an Rahmenbedingungen gebunden – beispielsweise die Forderung nach mehr Arbeitsplätzen – die die Bibliothek momentan nicht erfüllen kann.

Die Resultate dieser Leistungsmessung und insbesondere der Nutzerbefragung können der Bibliothek nicht nur helfen ihre Angebote zu verbessern, sondern können in Zukunft auch für das Marketing eingesetzt werden. Hier wäre beispielsweise eine Veröffentlichung der Ergebnisse der Umfrage im Newsletter der MGH denkbar, damit auch die Teilnehmer eine Rückmeldung und Kenntnis der Ergebnisse bekommen.<sup>167</sup> Um die Situation der Bibliothek zu verbessern, sollen die Ergebnisse zudem für die in diesem Jahr stattfindenden Verhandlungen zur Umstrukturierung des Instituts und damit der MGH-Bibliothek verwendet werden.

Einige Punkte müssen genauer untersucht werden, beispielsweise die Usability des OPACs. Hierzu würde sich ein Fokusgruppeninterview anbieten, bei dem mit einer kleinen Gruppe unterschiedlicher Nutzer die Schwierigkeiten in der Benutzung und die Anforderungen an den OPAC geklärt werden könnten.

---

<sup>167</sup> Vgl. Poll und Boekhorst, *Measuring quality*, 108 ff.

Für eine erste Leistungsmessung wurden diese drei Indikatoren ausgewählt, weil sie den dringlichsten Fragen der Bibliothek gerecht wurden. Für eine Fortführung der Leistungsmessung wären auch andere, oben bereits erwähnte Indikatoren denkbar. Die Leistungsmessung ist hiermit auch nicht abgeschlossen, sondern sollte in regelmäßigen Abständen wiederholt werden, um Veränderungen zu erfassen.

## 6. Fazit

Die Leistungsmessung einer Spezialbibliothek anhand des IFLA-Handbuches zu gestalten, bietet sich auf den ersten Blick an. Bei der Umsetzung haben sich dann einige Schwierigkeiten gezeigt, die den speziellen Gegebenheiten der vorgestellten Bibliothek geschuldet sind. Für eine große Universitätsbibliothek lassen sich die dort vorgestellten Indikatoren wesentlich besser verwenden.

Für den Vergleich der Ergebnisse ist es von Vorteil, wenn die Bibliotheken sich in ihren Zielen, ihrer Struktur, ihrer Ausstattung und nicht zuletzt ihrer Zielgruppe ähneln. Dies wäre beispielsweise über einen Vergleichsring, in dem sich verschiedene Spezialbibliotheken zusammenschließen möglich. Sonst bleiben für die Leistungsmessung nur kommerzielle und vorgefertigte Angebote, etwa Libqual+ oder der BIX. Diese haben den Vorteil, dass die Instrumente anwendungsfertig der Bibliothek geliefert werden, die Kosten und die mangelnden Anpassungsmöglichkeiten an die Bibliothek schließen die Anwendung in diesem Fall allerdings aus.<sup>168</sup>

Wenn Indikatoren an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst werden, verschwindet die Möglichkeit des Vergleiches mit anderen Bibliotheken. Die Ergebnisse lassen sich dann nur noch mit früheren Erhebungen derselben Bibliothek vergleichen. Hier ist das für die Zwecke der Bibliothek vorerst ausreichend, da zuerst eine Bestandsaufnahme erfolgen sollte. In Zukunft kann auf diese Weise zudem die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen oder veränderte Bedürfnisse der Nutzer überprüft werden.

---

<sup>168</sup> Vgl. Umlauf, *Marketing und Leistungsmessung*, 13; Ulla Wimmer, „Leistungsmessung – eine ‚Make-or-Buy‘-Entscheidung?“, *dasbibliothekswissen. Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informations-einrichtungen*, 18. Mai 2007, <http://www.dasbibliothekswissen.de/Leistungsmessung-%E2%80%93-eine-%22Make-or-Buy%22-Entscheidung%3F.html>; „LibQUAL+®“; „BIX-Bibliotheksindex“.

Eine Weiterführung der reinen Leistungsmessung in Bezug auf die Nutzerzufriedenheit ist die Wirkungsmessung von Bibliotheken. Dabei wird untersucht, ob der Besuch einer Bibliothek Auswirkungen auf den Nutzer hat beispielsweise in Bezug auf sein Verhalten oder Wissen.<sup>169</sup>

---

<sup>169</sup> Vgl. Poll, „Was dabei herauskommt. Wirkungsforschung für Bibliotheken“, 68.

## Anhang

### Fragebogen zu Punkt 5.1 „user satisfaction“

Bibliothek der Monumenta Germaniae Historica – Fragebogen zur Benutzerzufriedenheit – S.1

Liebe Bibliotheksbenutzerin, lieber Bibliotheksbenutzer!

Wir freuen uns, dass Sie an unserer Umfrage teilnehmen möchten. Sie umfasst 27 Fragen, die in ca. 15 Minuten beantwortet werden können.

Wir möchten gerne wissen, wie zufrieden Sie mit den Dienstleistungen unserer Bibliothek sind und wie intensiv Sie diese nutzen. Ihre Antworten werden uns helfen, unsere Angebote nach Ihren Wünschen weiter zu entwickeln. Nach Auswertung der Antworten geben wir die Ergebnisse bekannt.

Im Voraus vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Ihre Bibliothek der Monumenta Germaniae Historica

Wie nutzen Sie die Bibliothek?	
1. Benutzen Sie...	<input type="checkbox"/> ... <b>ausschließlich</b> diese Bibliothek? <input type="checkbox"/> ... <b>sowohl</b> diese Bibliothek <b>als auch</b> andere Bibliotheken? <input type="checkbox"/> ... <b>hauptsächlich</b> (eine) andere Bibliothek(en)? Welche?
2. Aus welchen Gründen nutzen Sie unsere Bibliothek?	
Wie intensiv nutzen Sie die Bibliothek?	
3. <i>Institutsangehörige kreuzen bitte nur das Feld rechts an und springen zu Frage 9.</i>	<input type="checkbox"/> externer Nutzer <input type="checkbox"/> Institutsangehöriger
4. Nutzen Sie die Bibliothek eher....	<input type="checkbox"/> während eines längeren <b>einmaligen</b> Aufenthalts (Dauer über 1 Monat) <input type="checkbox"/> während eines kürzeren <b>einmaligen</b> Aufenthalts (Dauer unter 1 Monat) <input type="checkbox"/> regelmäßig ( monatlich) <input type="checkbox"/> regelmäßig (wöchentlich)
5. Wie viele Stunden halten Sie sich <b>durchschnittlich</b> in der Bibliothek <b>pro Besuch</b> auf?	<input type="checkbox"/> 8 h <input type="checkbox"/> 7 h <input type="checkbox"/> 6 h <input type="checkbox"/> 5 h <input type="checkbox"/> 4 h <input type="checkbox"/> 3 h <input type="checkbox"/> 2 h <input type="checkbox"/> 1 h
6. Bitte überschlagen Sie grob: An <b>wie vielen Tagen</b> haben Sie in den letzten <b>3 Monaten</b> die Bibliothek benutzt?	<input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1   Tag(en)
Anmerkungen:	

Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?		Wie wichtig ist Ihnen dieser Punkt?		
	Sehr unzufrieden	Sehr zufrieden	Sehr unwichtig	Sehr wichtig
7. Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8. Anzahl u. Ausstattung der Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
9. Freihandaufstellung des Bestandes	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
10. Betreuung durch das Bibliothekspersonal	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
11. Benutzerfreundlichkeit des Onlinekatalogs	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Anmerkungen:				

Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen		Sehr unzufrieden				Sehr zufrieden	Wie wichtig ist Ihnen dieser Punkt?	Sehr unwichtig					Sehr wichtig
12.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Arbeitsbedingungen in unserer Bibliothek?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Wie wichtig sind Ihnen insgesamt die Arbeitsbedingungen in unserer Bibliothek?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
13.	technische Ausstattung der Bibliothek (Kopierer, Scanner, Internetzugang etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	technische Ausstattung der Bibliothek (Kopierer, Scanner, Internetzugang etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
14.	Ruhe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Ruhe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
15.	Klima/Raumtemperatur	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Klima/Raumtemperatur	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
16.	Zahl/Ausstattung der Recherche-arbeitsplätze (am Tresen)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Zahl/Ausstattung der Recherche-arbeitsplätze (am Tresen)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Anmerkungen:													

Zufriedenheit mit dem Bibliotheksbestand		Sehr unzufrieden				Sehr zufrieden	Wie wichtig ist Ihnen dieser Punkt?	Sehr unwichtig					Sehr wichtig
17.	Wie zufrieden sind Sie mit der Vollständigkeit unseres Bestands insgesamt?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Wie wichtig ist Ihnen der Bestand der Bibliothek insgesamt?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
18.	...mit der Vollständigkeit des Buchbestandes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	...die Vollständigkeit des Buchbestandes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
19.	...mit der Vollständigkeit des Zeitschriftenbestandes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	...die Vollständigkeit des Zeitschriftenbestandes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
20.	...mit der Aktualität des Bestandes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	...die Aktualität des Bestandes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
21.	...mit der systematischen Aufstellung?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	...die systematische Aufstellung?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Anmerkungen:													



22. <b>Nochmal zu den Öffnungszeiten:</b>  Falls die bisherigen Öffnungszeiten nicht Ihren Erwartungen entsprechen, haben Sie hier die Möglichkeit, Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten zu machen.  Die grau hinterlegten Felder entsprechen den bestehenden Öffnungszeiten. Bitte kreuzen Sie in den <u>weißen</u> Feldern die Zeiten an, an denen die Bibliothek zusätzlich geöffnet sein sollte.		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
	00-07							
	07-08							
	08-09							
	09-10							
	10-11							
	11-12							
	12-13							
	13-14							
	14-15							
	15-16							
	16-17							
	17-18							
	18-19							
	19-20							
	20-21							
	21-22							
22-23								
23-00								
23. Was gefällt Ihnen an der Bibliothek und was sollte auch in Zukunft beibehalten werden?								
24. Welche Anmerkungen, Kritik oder Verbesserungsvorschläge für die Bibliothek haben Sie noch?								

Nun noch einige kurze Fragen zu Ihrer Person:	
25. Welcher Nationalität gehören Sie an?	<input type="checkbox"/> deutsch <input type="checkbox"/> andere, nämlich: _____
26. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?	<input type="checkbox"/> unter 30 <input type="checkbox"/> 30 – 39 <input type="checkbox"/> 40 – 49 <input type="checkbox"/> 50 – 59 <input type="checkbox"/> 60-69 <input type="checkbox"/> 70 und älter
27. Welchen Status haben Sie?	<input type="checkbox"/> habilitiert <input type="checkbox"/> promoviert <input type="checkbox"/> Doktorand <input type="checkbox"/> Sonstiges

Bitte legen Sie den ausgefüllten Fragebogen bis zum **30.4.13** in die Box auf dem Recherchetresen.

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ruth Neeser ([ruth.neeser@mgg.de](mailto:ruth.neeser@mgg.de)).

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, diesen Fragebogen auszufüllen!

Abbildung 1



## Auswertung der Fragebögen zu Punkt 5.1 „user satisfaction“

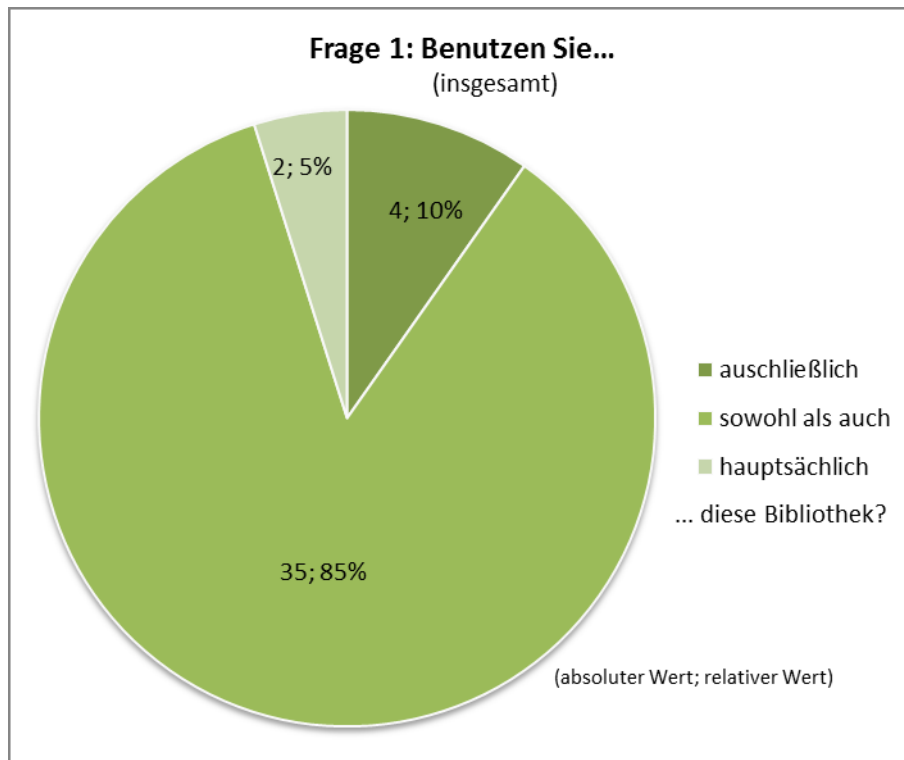


Diagramm 1

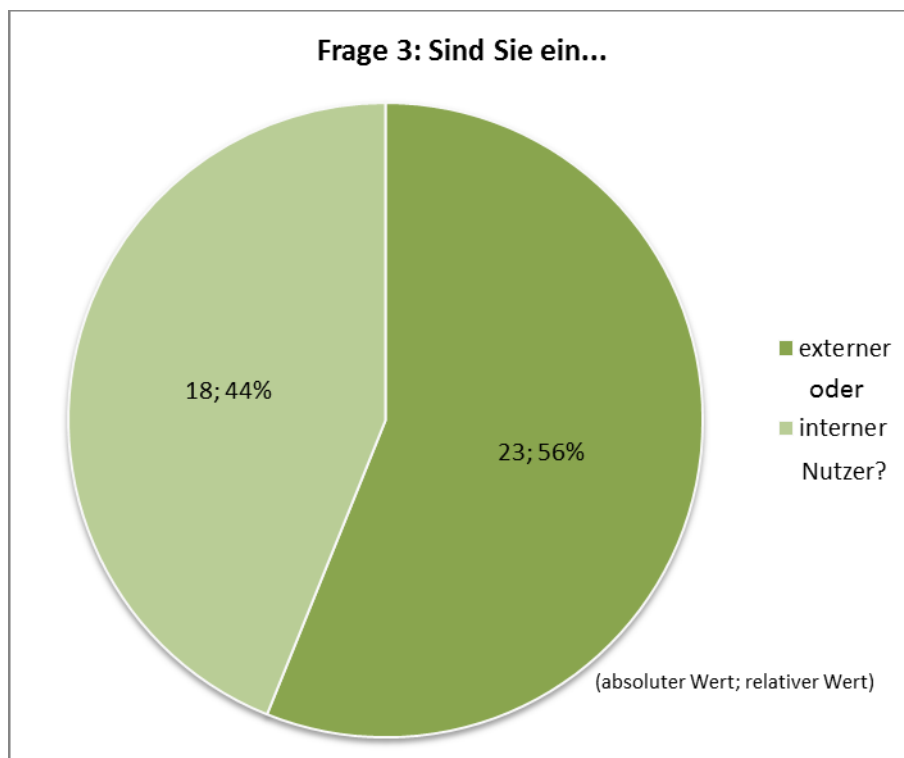


Diagramm 2

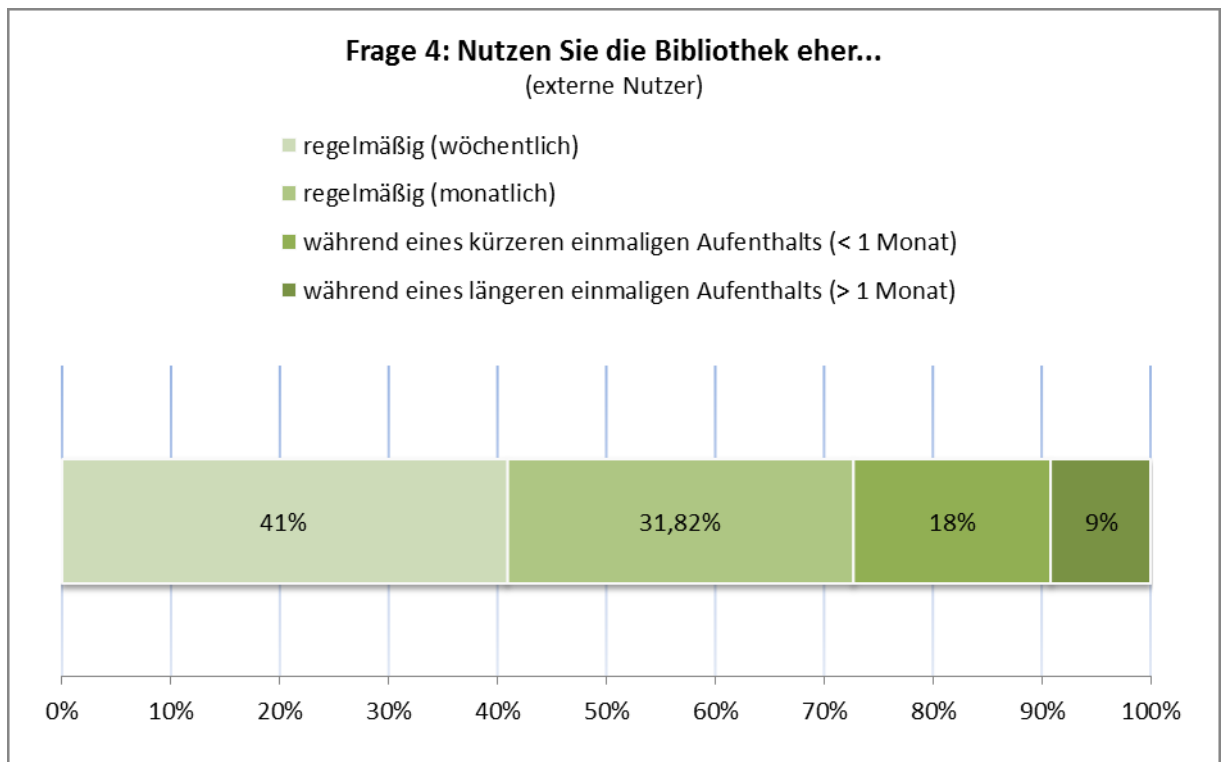


Diagramm 3

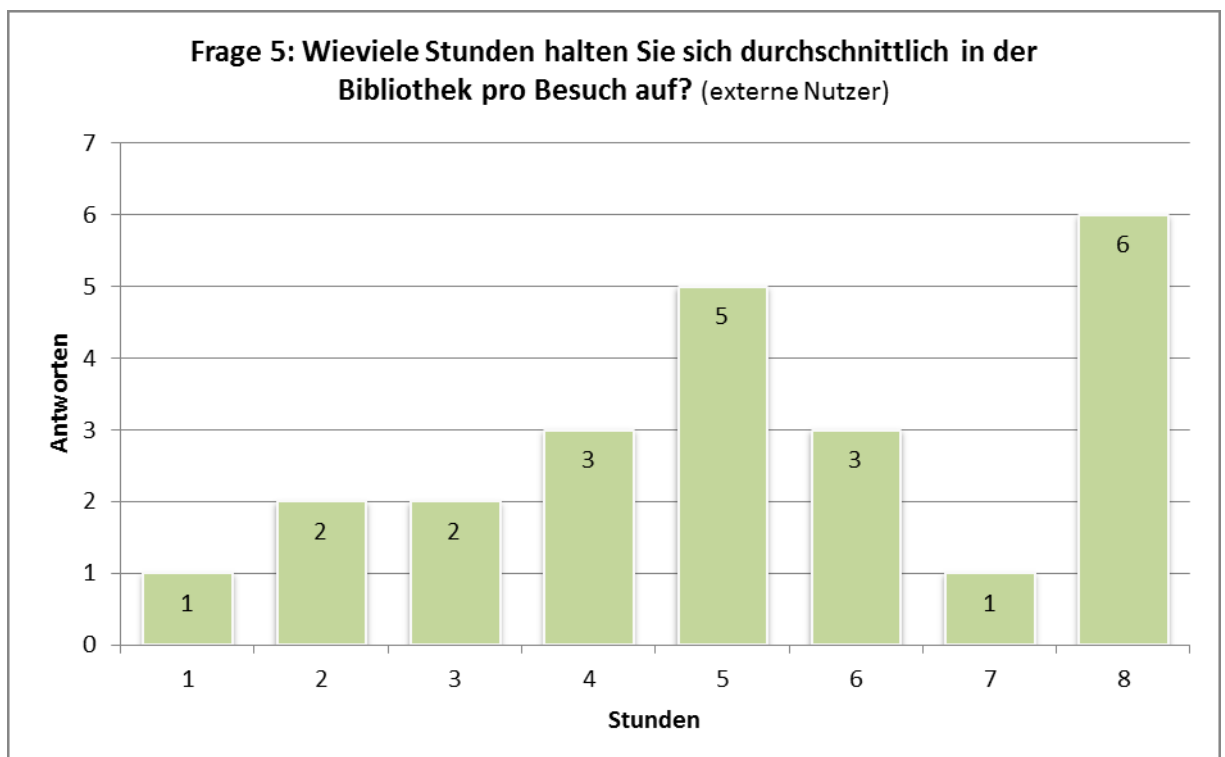


Diagramm 4

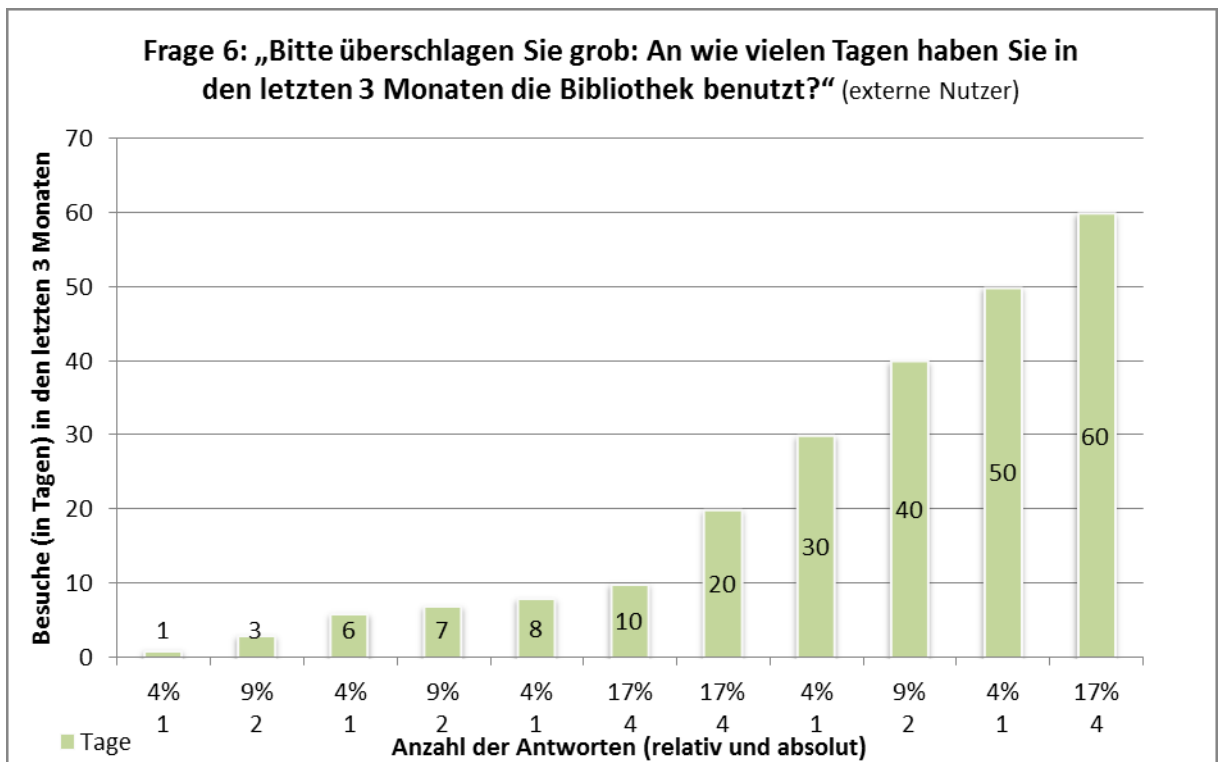


Diagramm 5

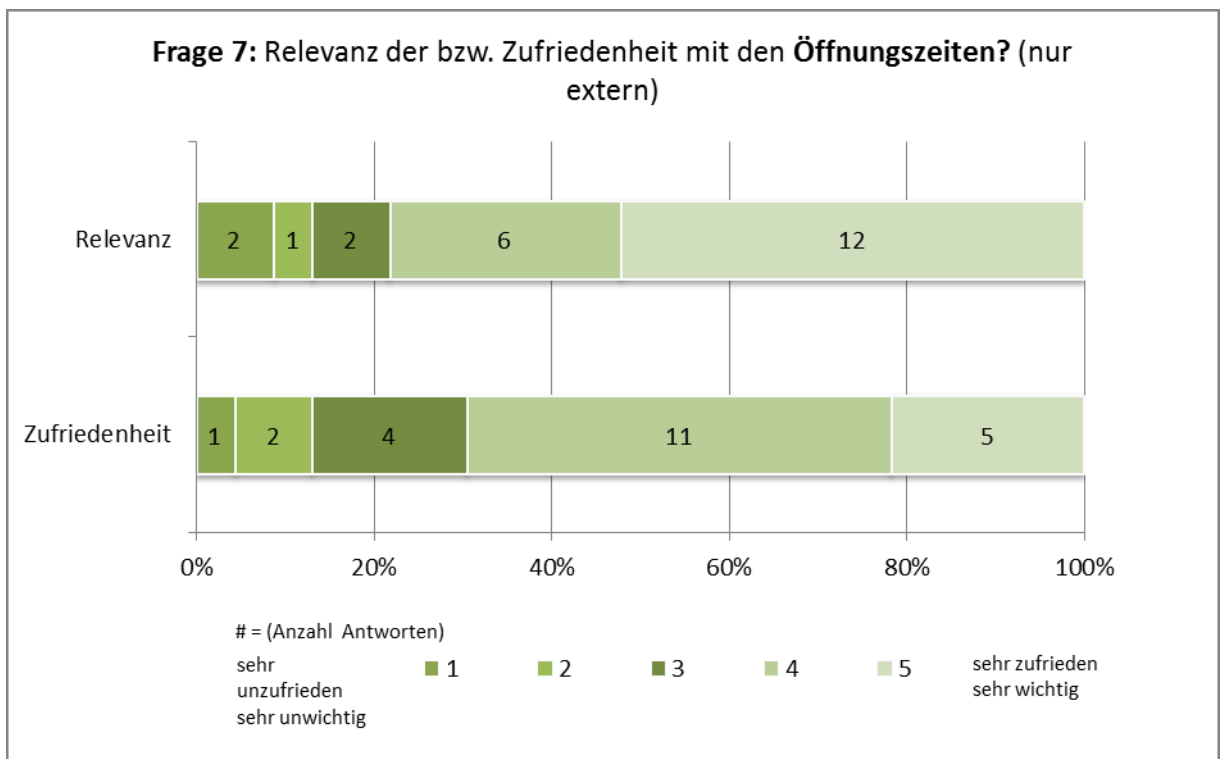


Diagramm 6

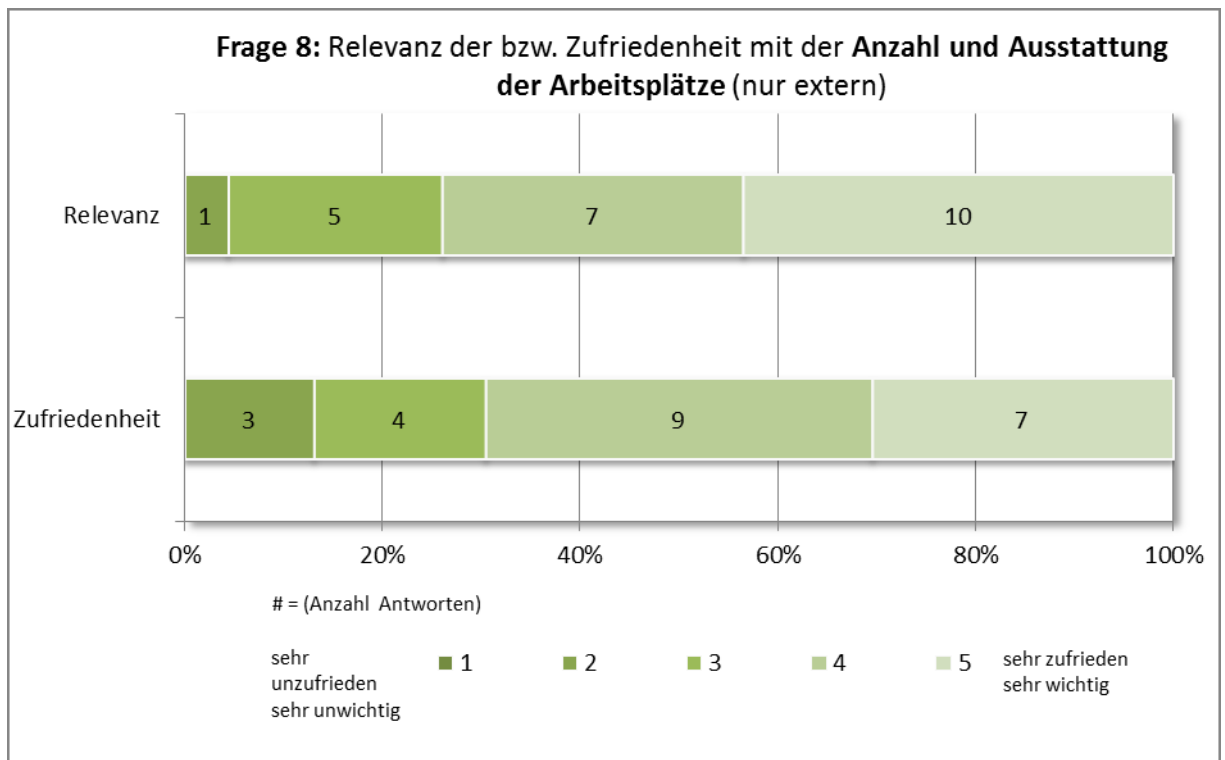


Diagramm 7

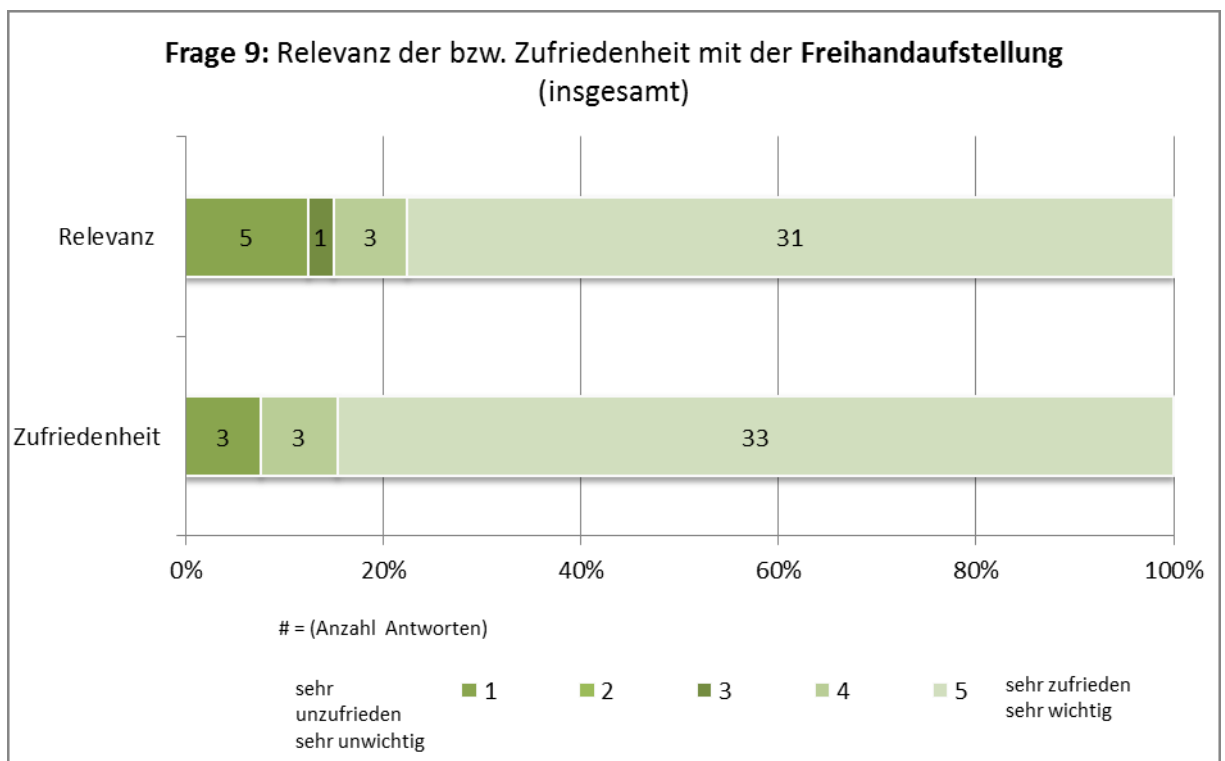


Diagramm 8

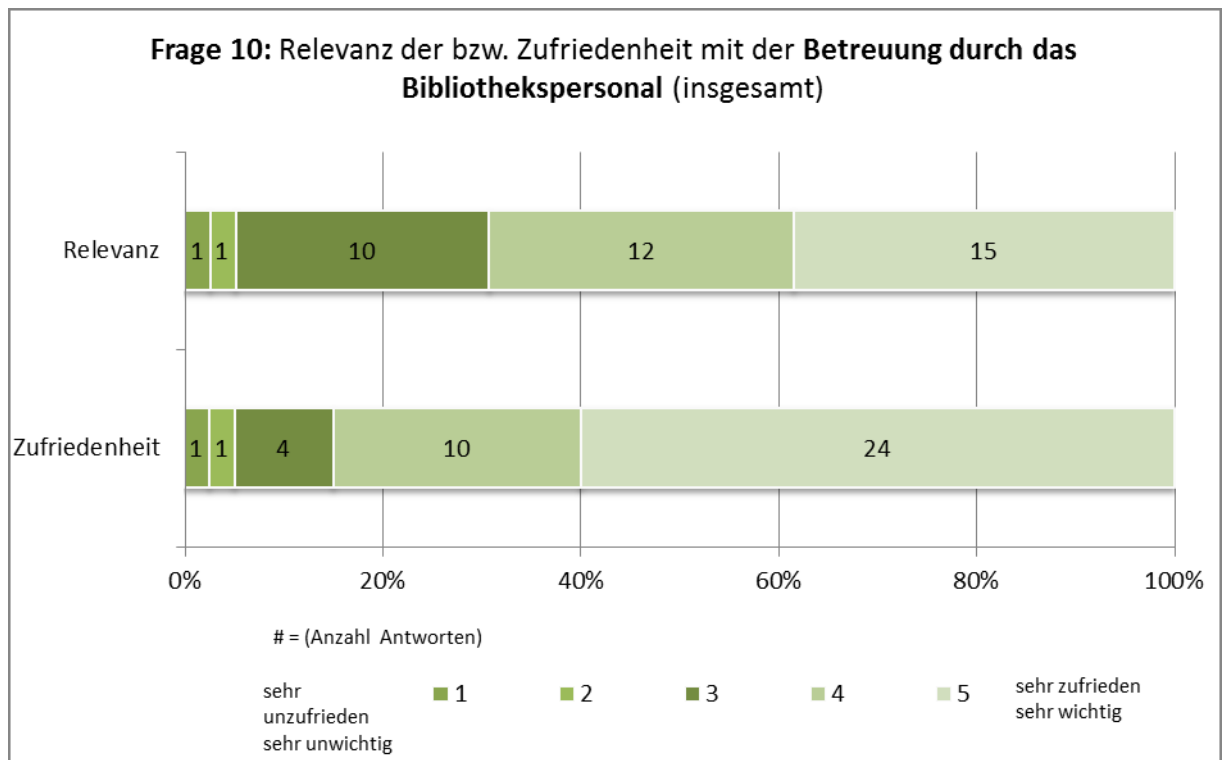


Diagramm 9

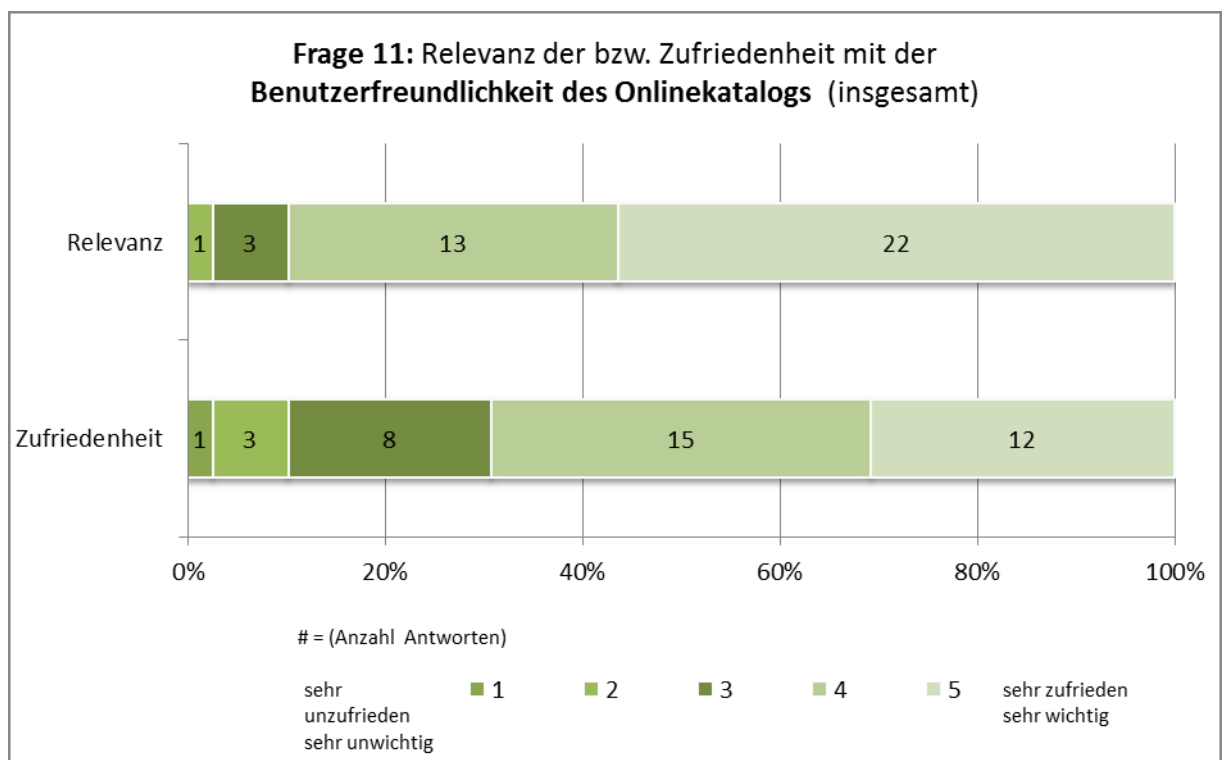
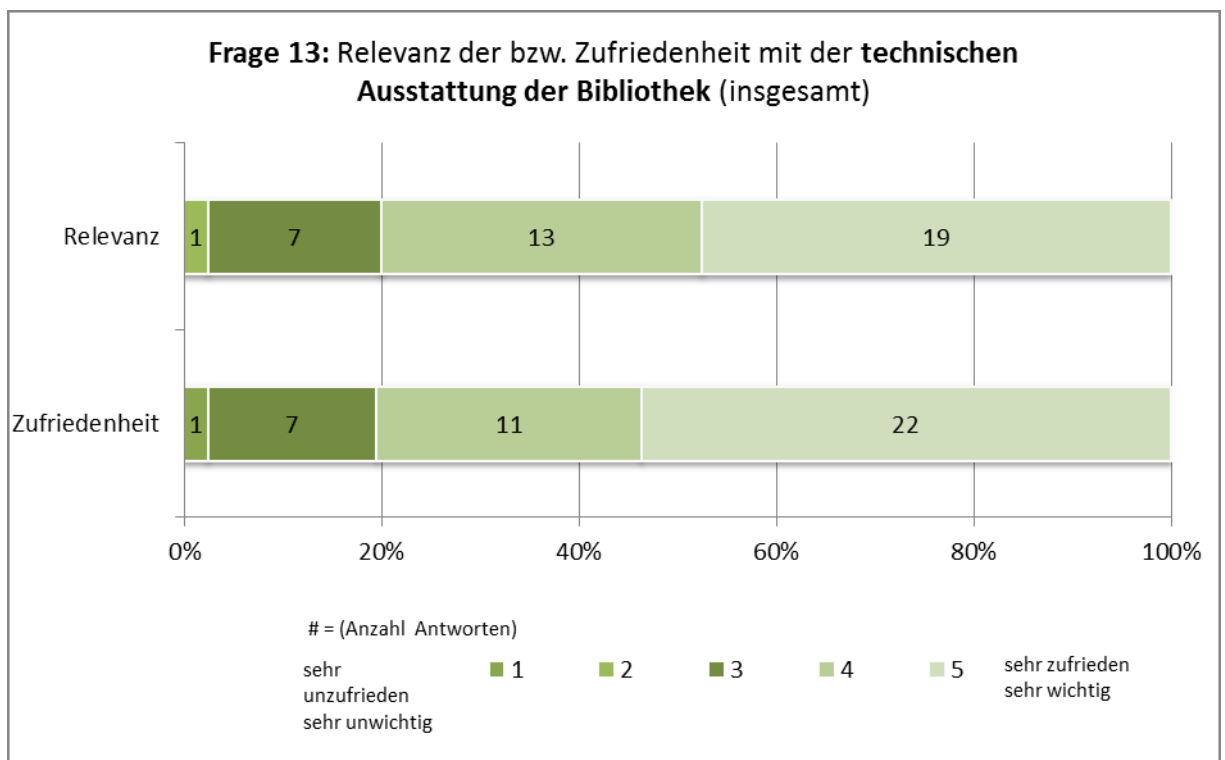
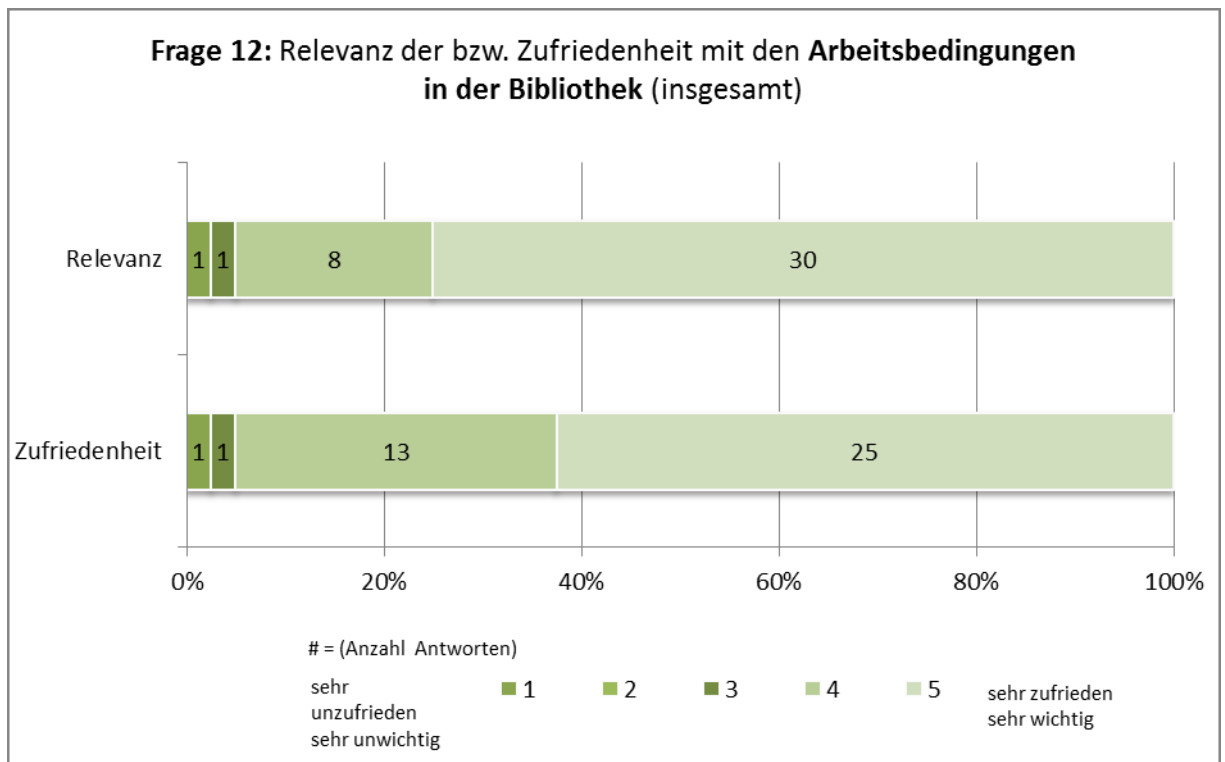


Diagramm 10



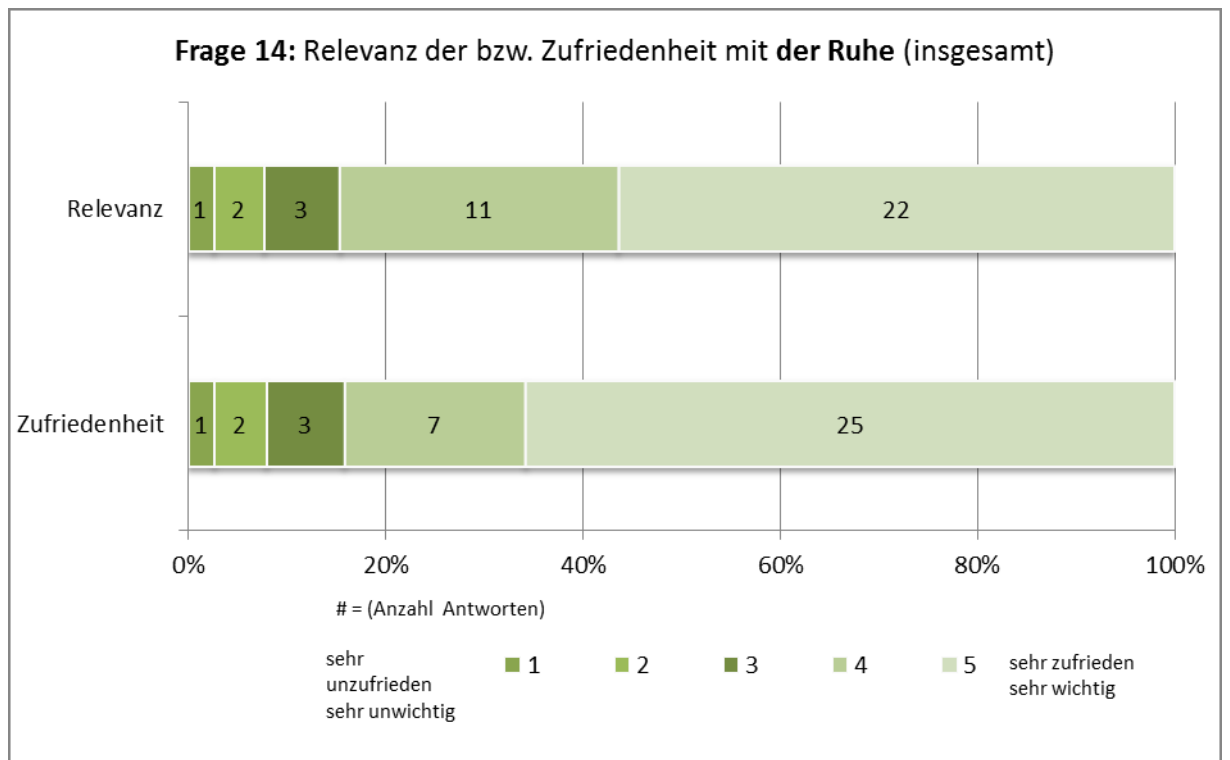


Diagramm 13

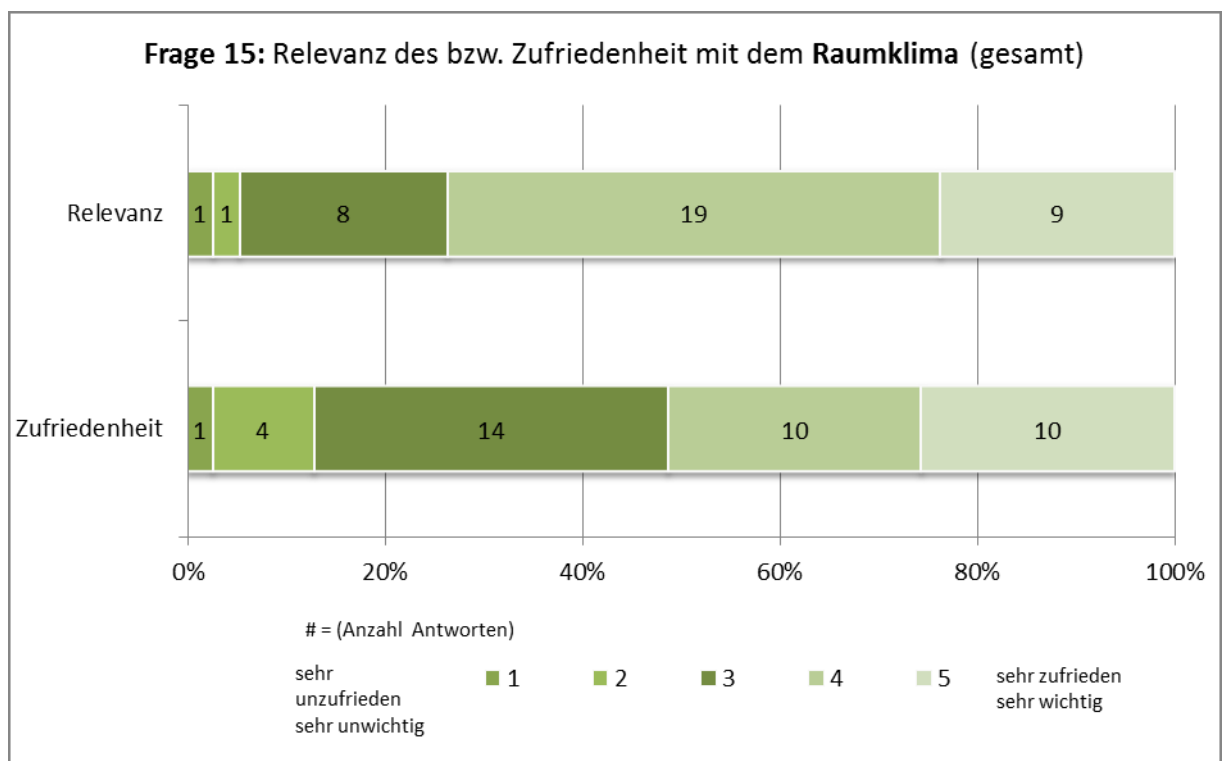


Diagramm 14

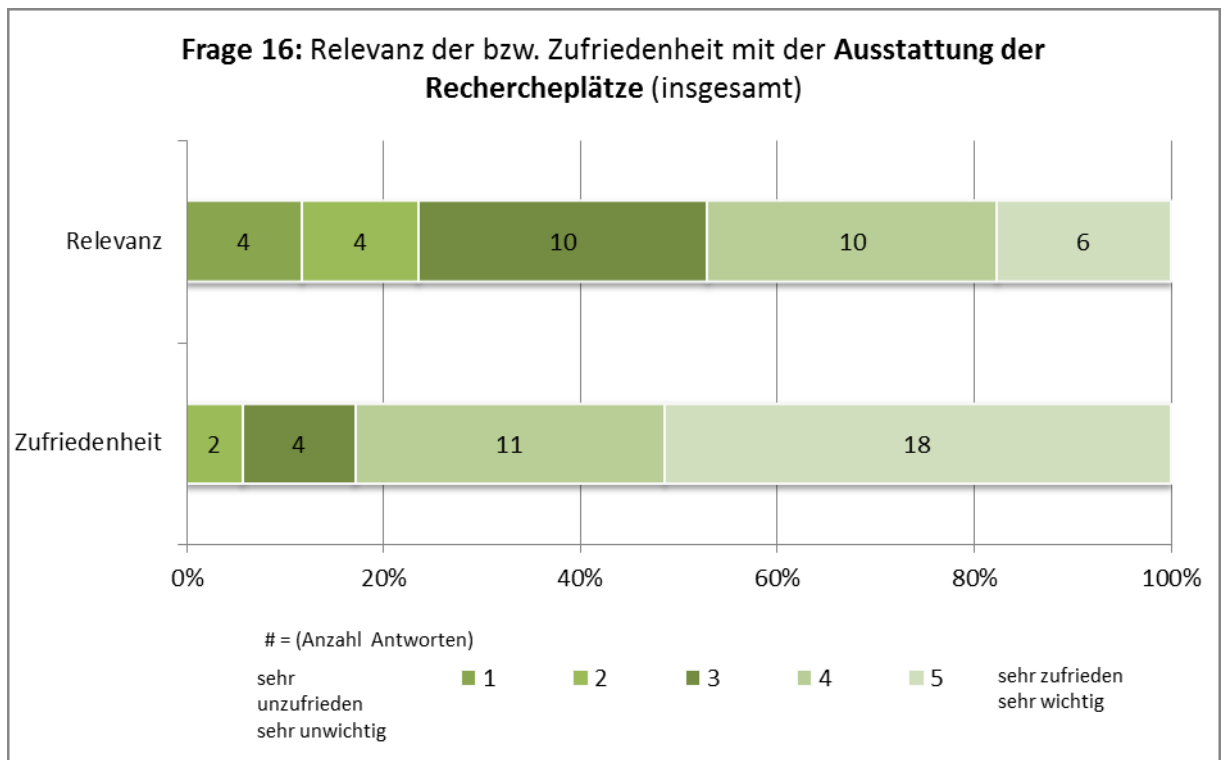


Diagramm 15

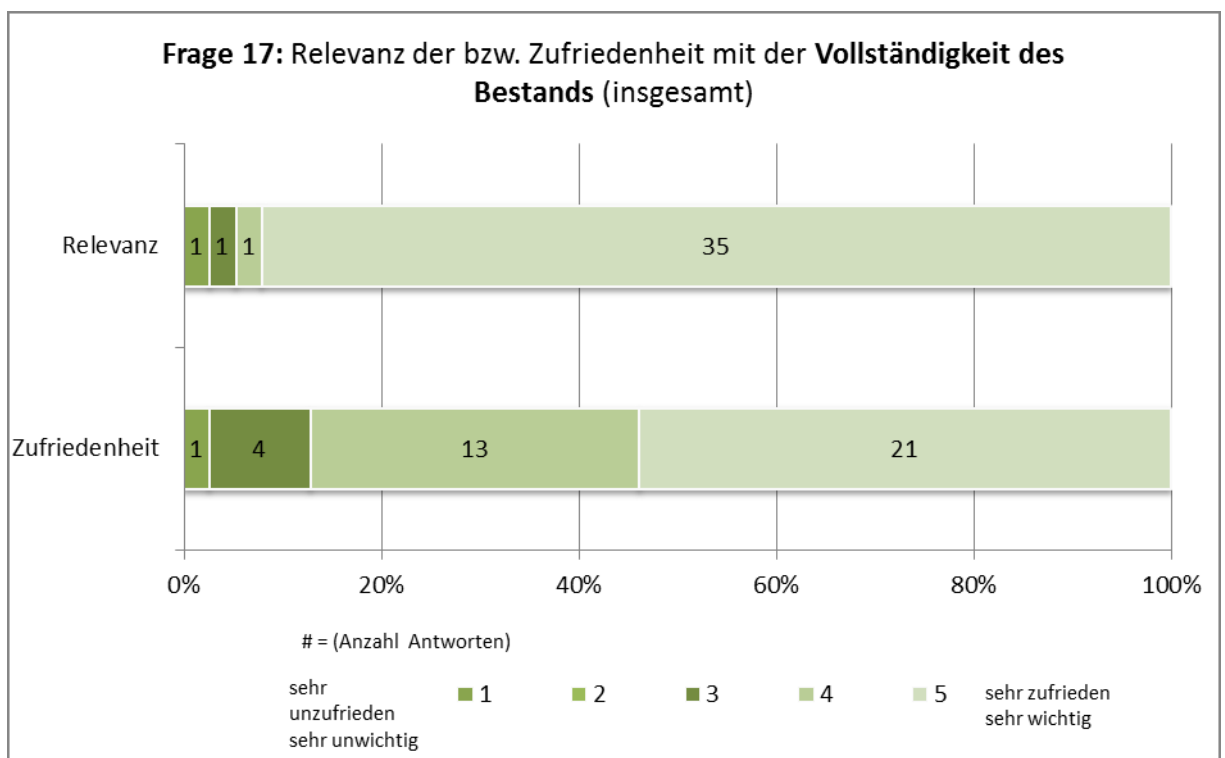


Diagramm 16



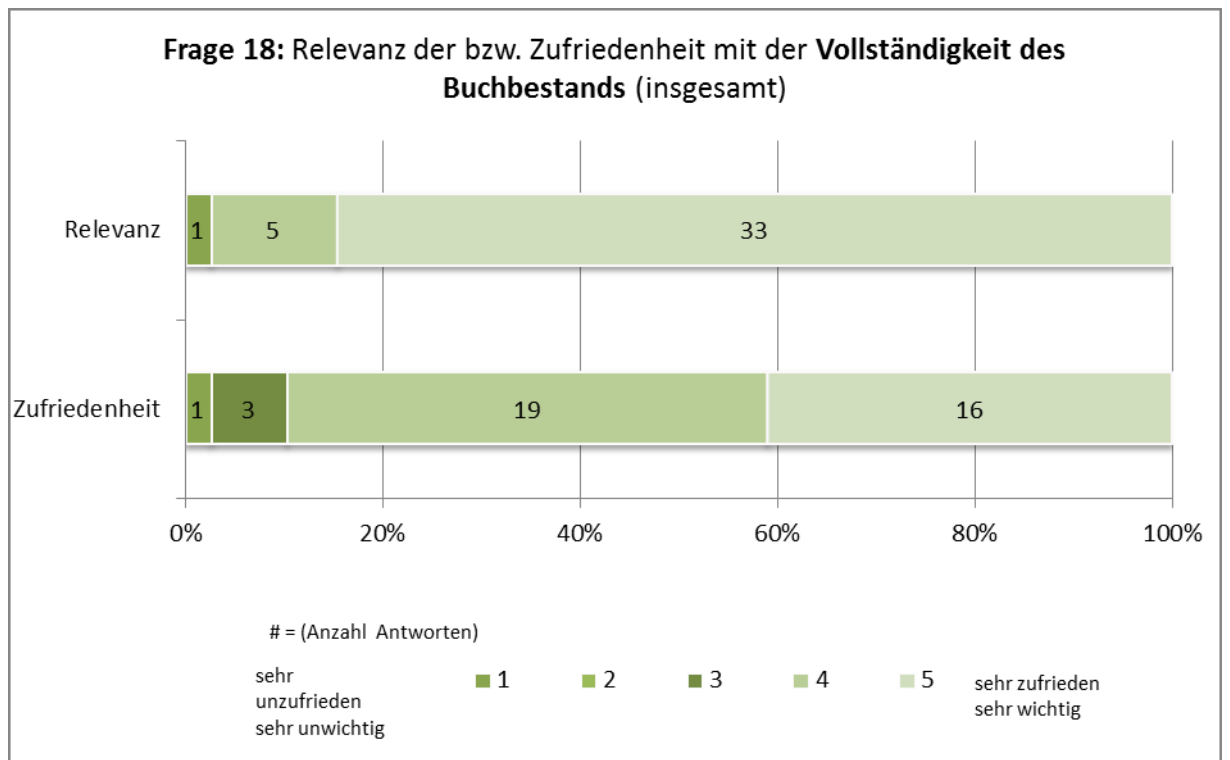


Diagramm 17

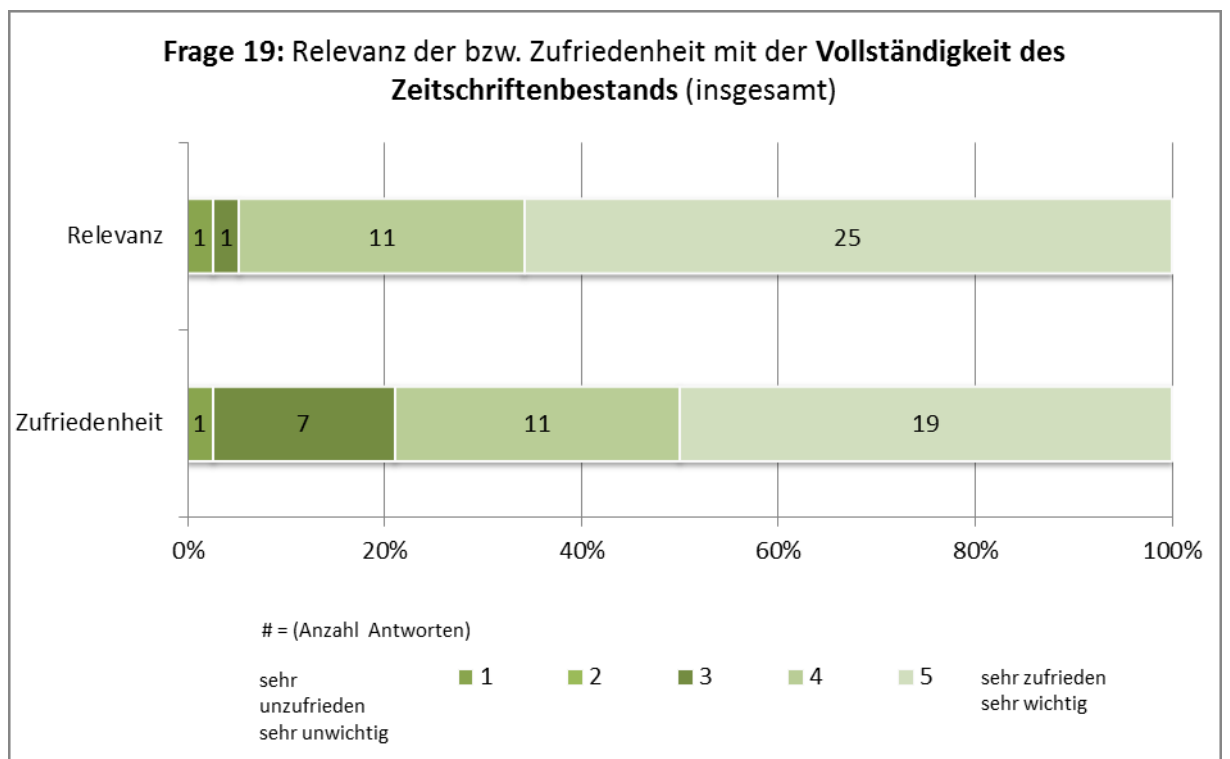


Diagramm 18

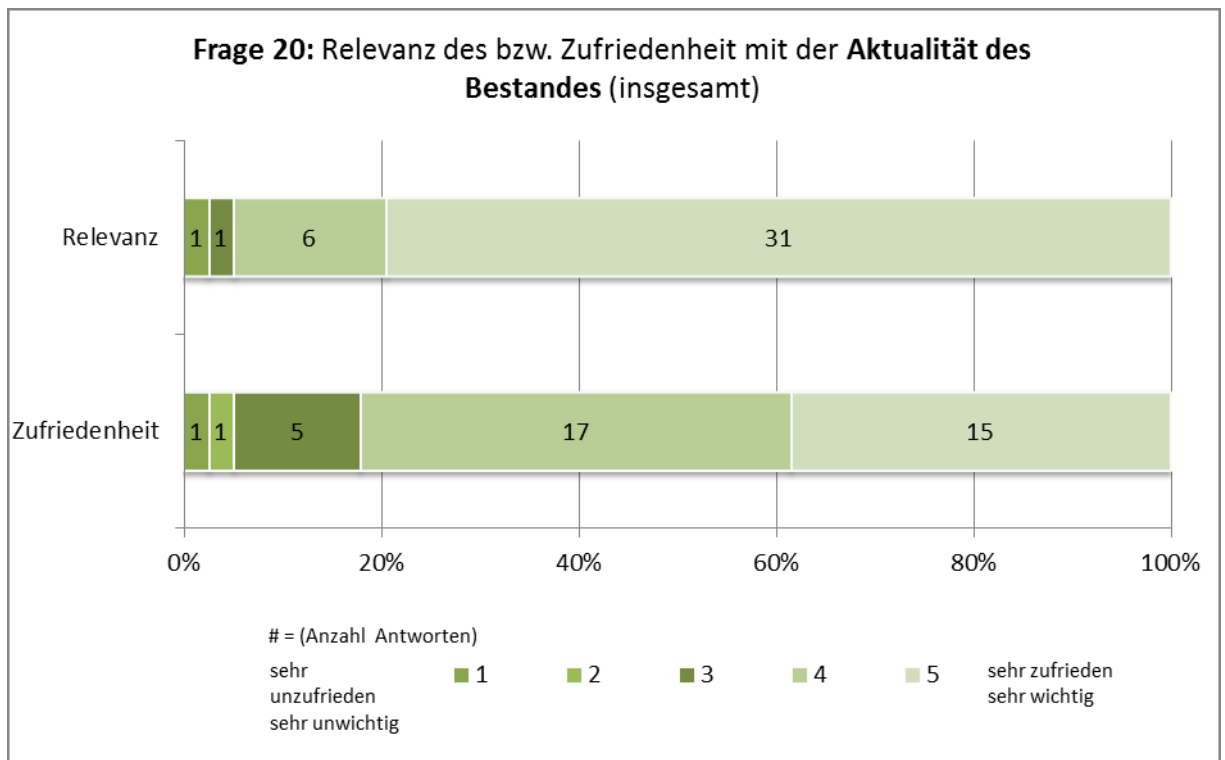


Diagramm 19

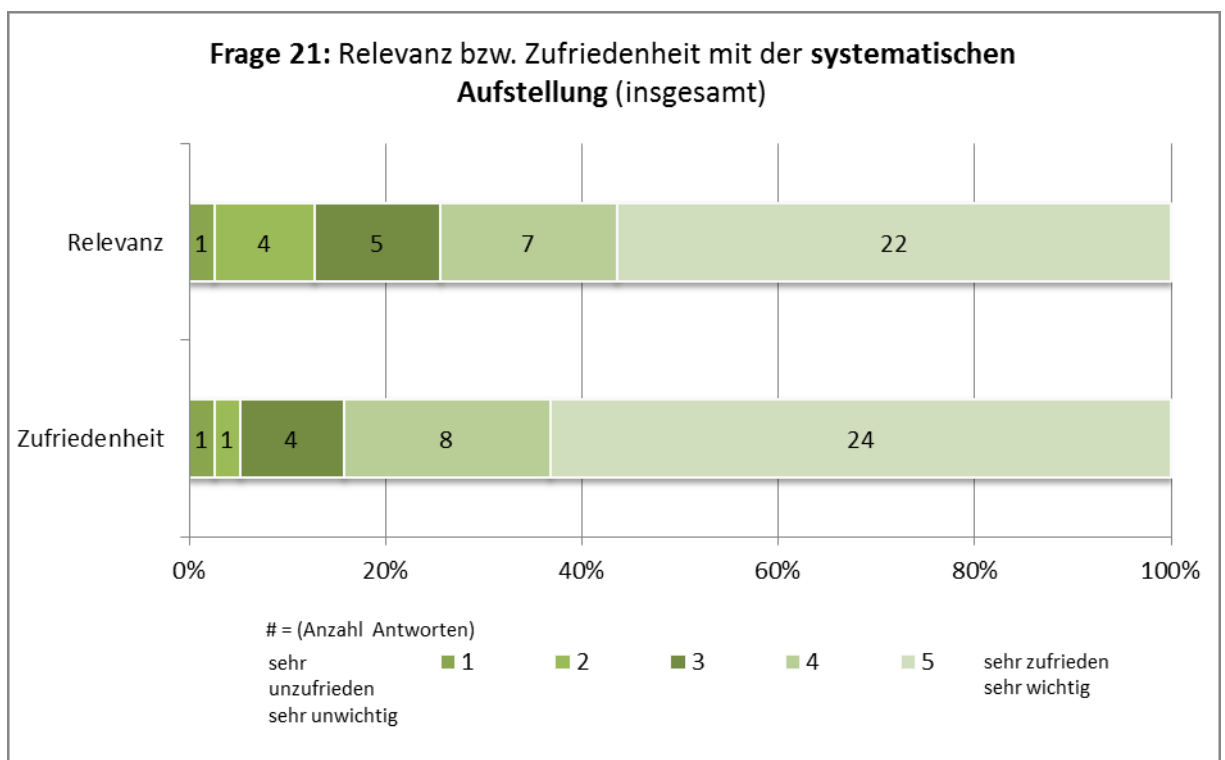


Diagramm 20

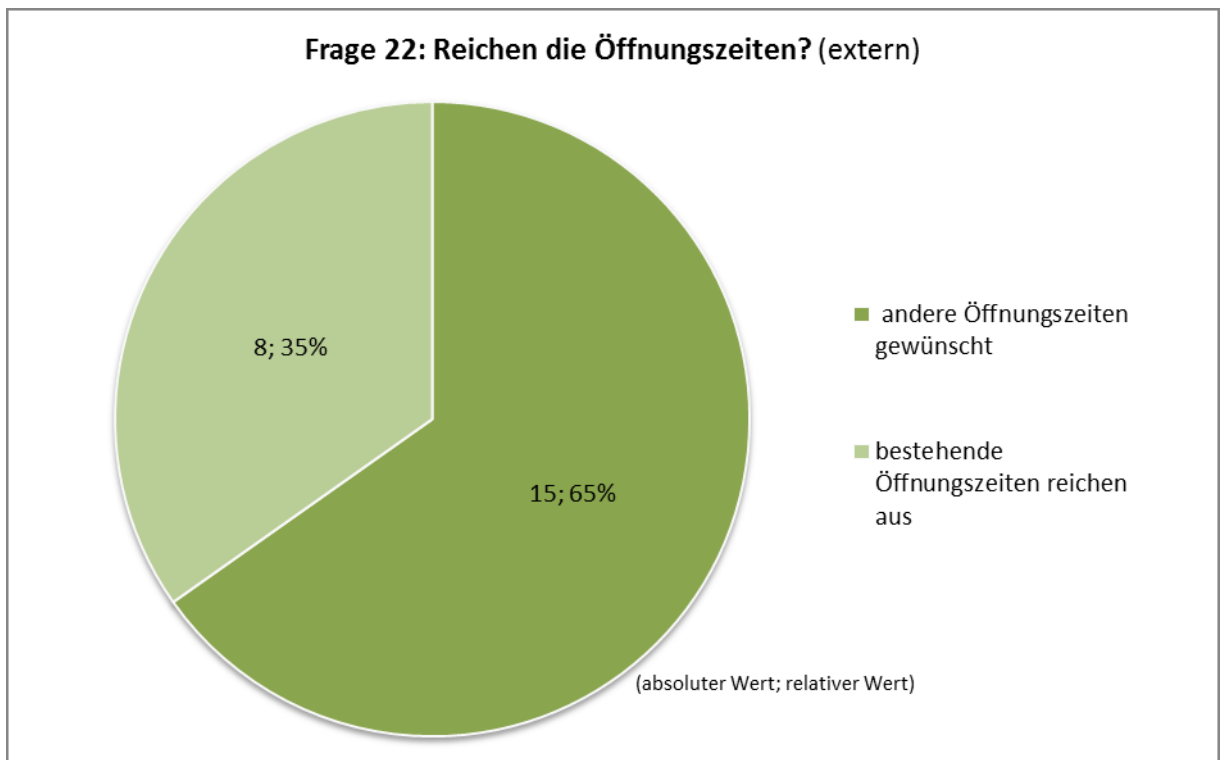


Diagramm 21

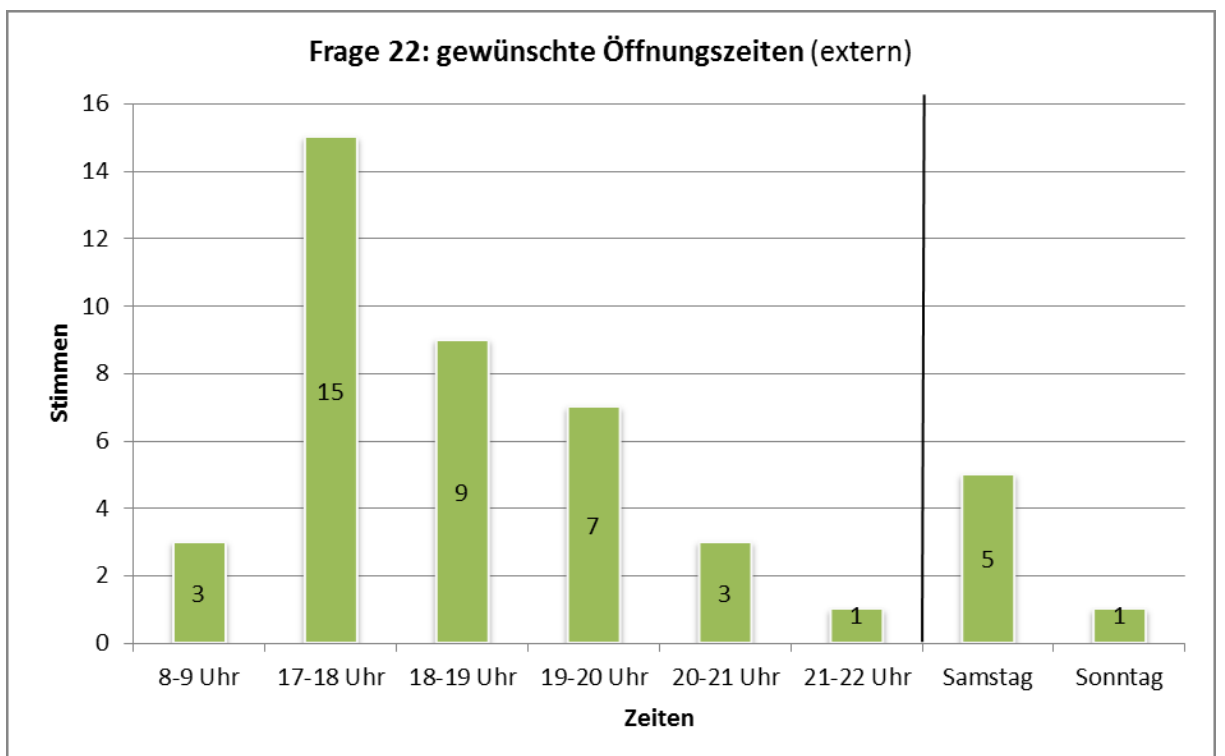


Diagramm 22

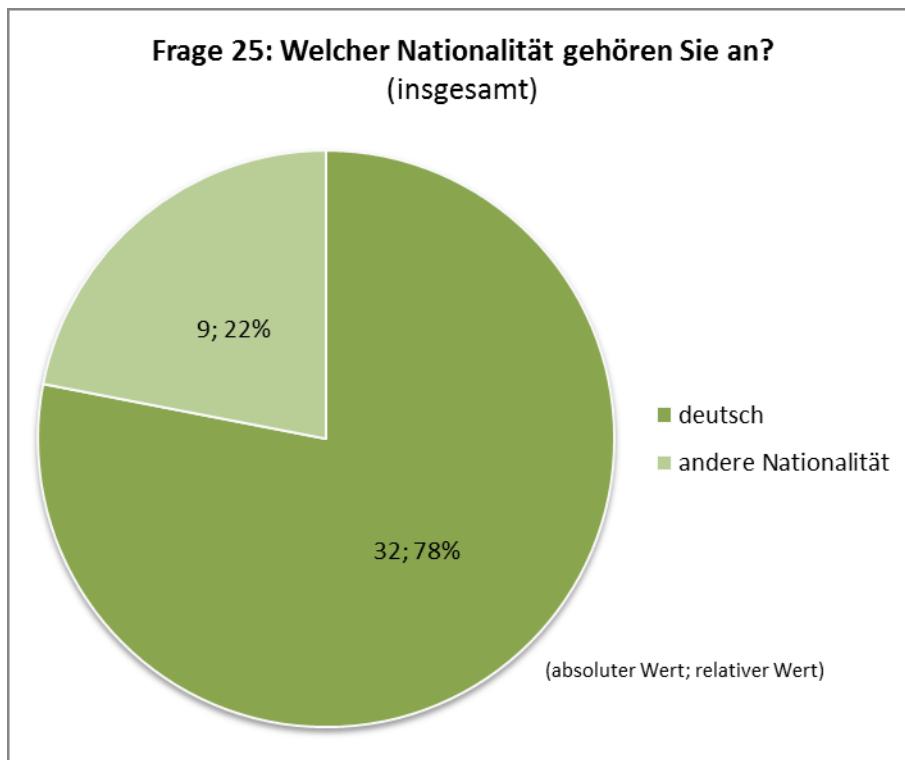


Diagramm 23

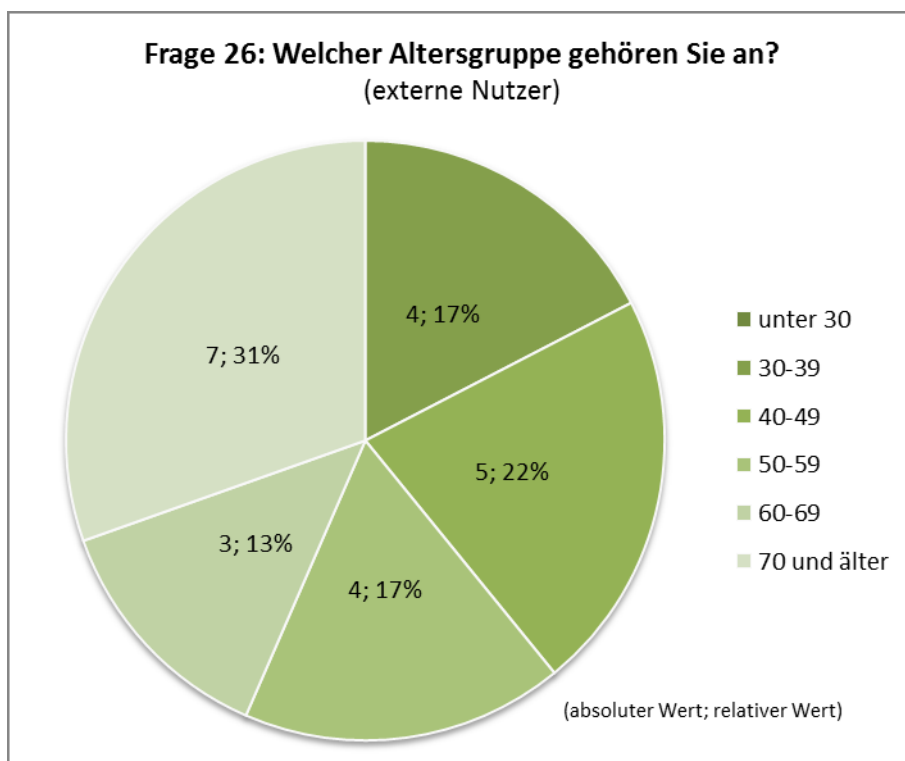


Diagramm 24

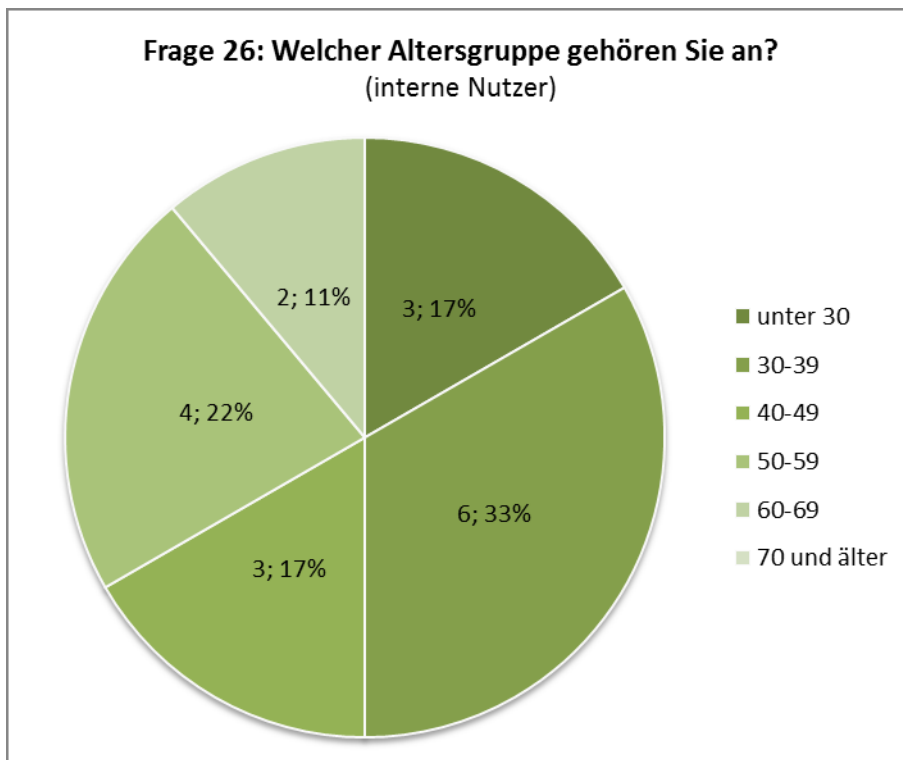


Diagramm 25

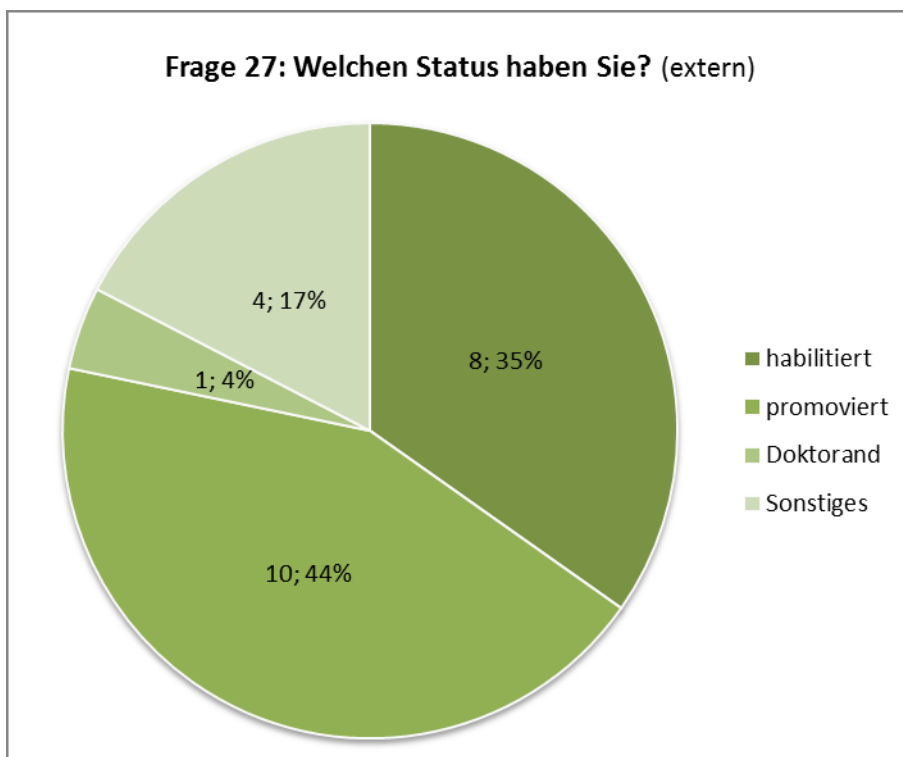
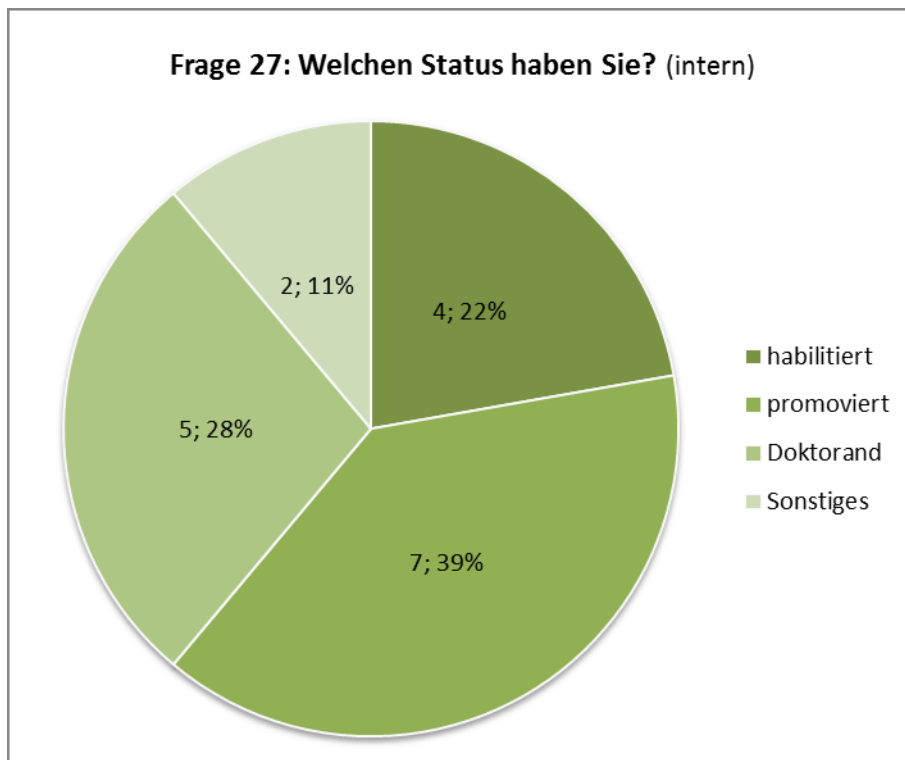


Diagramm 26



**Diagramm 27**

## Frage 2: Aus welchen Gründen nutzen Sie unsere Bibliothek?

Antworten der internen Nutzer:	Antworten der externen Nutzer:
Vorbereitung einer Edition	beruflich unverzichtbar
Praktikum	beste MA-Bibliothek, Akademie-Arbeit
Erstellen einer Edition, Recherchen für wiss. Zwecke	ist die weltweit beste für ihr Fachgebiet
zur Erarbeitung von Vorträgen und wiss. Aufsätzen, für Editionen	mediävistische Expertise
wiss. Hilfskraft, Doktorarbeit	wissenschaftliche Arbeiten
forschen	sehr guter Präsenzbestand
angestellt, unmittelbarer Zugang zu den Büchern, umfassende Abdeckung der mich interessierenden Themen	schneller Zugang zu Quellen und Literatur
aus Forschungsgründen	Forschung
wenn ich im Haus bin und es sich anbietet, wenn ich ad hoc ein Buch einsehen möchte	Freihandaufstellung, perfekte Ausstattung und relevante Literatur
Arbeit als studentische Hilfskraft der MGH, umfangreiche Quellensammlungen	Sie besitzt eine exzellente Sammlung von altphilologischer Literatur aus dem XIX. Jh. hervorragende Bestände, leichte Zugänglichkeit, Freihandmagazin
Institutsangehörige	Wegen leichter Zugänglichkeit vieler für mich wichtiger Literatur
Arbeit/Wissenschaft	ich profitiere der "idealen" Arbeitsbedingungen, die MGH und BSB bieten
wissenschaftliche Recherchen	aufgrund der umfassenden Bestände zur mittelalterlichen Geschichte, die so lückenlos nirgendwo sonst zu finden sind
Fachliteratur, Freihandaufstellung	beste mediävistische Fachbibliothek
	Weil sie Deutschlands beste für Forschungen zur mittelalterlichen Geschichte ist
	Der Apparat kann auf dem Tisch bleiben
	Die beste für MA-Forschung
	Quellenstudien
	Forschung

Tabelle 1

Anmerkungen zu "Angebote der Bibliothek"	
extern	intern
zu 10. ich scheue mich das Bib.-Personal für meine Zwecke in Anspruch zu nehmen. Zu 11: Für Nutzer alten Schlages a priori problematisch	Blättern im Opac ist so gut wie unmöglich
es könnten etwas mehr Arbeitsplätze sein	zu 11: Irgendwie optisch unübersichtlich: Das bibliothekarische Beiwerk überwuchert Literaturtitel
zu 11: ich lerne noch	Der Katalog macht gelegentlich Schwierigkeiten bei der gezielten Suche nach einzelnen Titeln oder, mehr noch, einem bestimmten Mikrofilm 9: bisher kaum genutzt

Anmerkungen zu "Arbeitsbedingungen"	
extern	intern
15: Lesesaal fast immer überheizt	
ad 13: fehlt Möglichkeit Dokumente auszudrucken	
Scankosten sind überraschend hoch	

Anmerkungen zu "Bestand"	
extern	intern
Einige spanische u. franz. Urkundenbücher habe ich vermisst.	zu 18: zuviel Unnützes darunter, zu 21: mehr Fehlsignaturen (z.B. Geographisch) als sein dürften
Ich vermisse "Zeitschrift für Geschichtswissenschaft" - wichtig für die Auseinandersetzung mit der DDR-Forschung	

Tabelle 2



**Frage 23: Was gefällt Ihnen an der Bibliothek und was sollte auch in Zukunft beibehalten werden?**

	<b>Bestand</b>	<b>Arbeitsbedingungen</b>
<b>extern</b>	<p>Freihandaufstellung (3x)  freier Zugang zum Regal  freie Zugänglichkeit des umfassen-  den Bestands,  Zugänglichkeit  Freihandbestand, Zugänglichkeit der  Magazine,  Möglichkeit selbst Bücher zu ent-  nehmen  Zugang zum Bestand,  Magazinzugang,  freier Zugang zum Magazin,  systematische Ordnung  großartige Möglichkeit über ein  Thema zu recherchieren,  umfassende Einkaufspolitik, Bemü-  hungen zur Bereitstellung digitaler  Angebote  exzellente Forschungsbibliothek,  interessante Sammlung  einmaliger Bestand,  Bestandspflege,  der umfassende Bestand</p>	<p>ruhige Arbeitsatmosphäre  unkomplizierte Arbeitsatmosphäre,  Gesamtatmosphäre  großzügige Nutzungsregelungen (für Initiierte)  Hilfe + Fachgespräche mit Personal und MGH-  Mitarbeiter  günstige Öffnungszeiten,  Dignität und Ästhetik der Räume. Das Institut  strahlt Ruhe und Gediegenheit aus, obwohl  intensiv gearbeitet wird. Es fehlt - das ist  schön! - die Hektik.  beständiger Arbeitsplatz  Ruhe  Nähe zur StaBi  Großzügigkeit im Umgang mit Benutzern,  Opac,</p> <p><b>Personal:</b>  sehr freundliches Personal, sehr guter Service  hilfsbereites Personal,  Freundlichkeit  die nie versiegende Hilfsbereitschaft des Per-  sonals!  Hilfsbereitschaft des Personals, da ältere Be-  nutzer oft Hilfe - wegen mangelnder Kompu-  terbeherrschung - benötigen</p>
<b>intern</b>	<p>Freihandaufstellung,  Charakter der Freihandbibliothek,  Freihandaufstellung des Bestandes,  notfalls gerne auch unter Auflösung  der systematischen Aufstellung  Freihandaufstellung ist sehr prak-  tisch  Zugänglichkeit,  Freihandbibliothek,  systematische Ordnung  systematische Aufstellung beibehal-  ten (3x)  gute Anschaffungspolitik</p>	<p>Die Räume sind sehr sauber und ruhig, Wenige  Benutzer  fachbezogenen Nutzung bzw. Nutzer (anders  als Allg. LS der Stabi)  dass es an fast jedem Arbeitsplatz möglich ist  einen Laptop zu benutzen</p> <p><b>Personal:</b>  Möglichkeit sich mit Anschaffungs- und sonsti-  gen Wünschen direkt ans Personal zu wenden  und auch gehört zu werden  Personal freundlich,</p>

Tabelle 3

**Frage 24: Welche Anmerkungen, Kritik oder Verbesserungsvorschläge für die Bibliothek haben Sie noch?**

	<b>Bestand</b>	<b>Arbeitsbedingungen</b>
<b>extern</b>	Neuerscheinungen früher erwerben und zugänglich machen	<p>Während des Mittagssessens von den Bibliothekaren kommt man als externer Benutzer oft gar nicht rein            Baulich macht die Bibliothek nicht den besten Eindruck, bin aber kein Fachmann            Es fehlt eine Bibliotheksordnung. Die Handapparate auf den Tisch im Lesesaal sollten nach Signaturen aufsteigend geordnet sein            bessere Scanmöglichkeit, auf Stick scannen            nicht mehr weitergeführter Handkatalog;            mehr Arbeitsplätze,            Dauerarbeitsplätze für Münchner Doktoranden reduzieren bzw. mehr freie Tische für die Laufkundschaft offen halten            Öffnungszeiten            Stühle zu niedrig für Tische            Schließfächer für Gastbenutzer, besten Plätze der Bibliothek sind seit über 10 Jahren an diesselben Personen vergeben mit z.T. recht mauer Produktivität  <b>Personal:</b>            mehr Freundlichkeit, mehr bereitwillige Beratung, mehr Zwanglosigkeit</p>
<b>intern</b>	<p>Sammelbände mit zusammengebundenen Sonderdrucken könnten durch Inhaltsverzeichnisse erschlossen werden            übersichtlichere, eindeutiger Signaturen            mehr Rechtsgeschichte, besonders Italien</p>	<p>benötigt wird mehr Raum (für Neuerscheinungen) und besseres Raumklima (aus konservatorischen Gründen)            Getränke und Lebensmittel sollten verbannt werden,            Die Internetverbindung geht nicht sehr gut (manchmal funktioniert sie nicht)            Handapparate engen die ohnehin begrenzten Arbeitsplätze ein.            Der elektronische Mikrofilmkatalog ist in der Art der Aufnahme der Bibliothekssignaturen in einem bejammernswerten Zustand.            Schön wäre eine komfortable Möglichkeit im Opac das "Am-Regal-Entlanggehen" zu simulieren (bisher über Signatursuche im Register und Anzeige der Kurzeinträge). Gut gemacht könnte das die systematische Aufstellung ersetzen. Noch besser wäre zusätzlich Tagging mit Schlagworten, so daß ein Buch in mehreren Kategorien stehen kann            mehr Arbeitsplätze</p>

Tabelle 4

Auswertung zu Punkt 5.3 „collection use“

Collection Use				
	Zurück- gestellte Bücher	Hand- apparat interne Nutzer	Hand- apparat externe Nutzer	Summe im Erhebungs- zeitraum
Spalte:	1	2	3	4
Formel:	-	-	-	1 + 2 + 3
Einheit	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
Werte:	309	578	253	1140
	Erhebungs- zeitraum	Entnommene Bücher pro Tag	Durch- schnitt Tage im Bibliotheks- jahr	Entnommene Bücher pro Jahr
Spalte:	5	6	7	8
Formel:	-	5 / 6	-	6 * 7
Einheit	Tage	Anzahl	Tage	Anzahl
Werte:	20	57	243	13851

Tabelle 5

Bücher-Browsing				
	Browsing Bücher am Regal	Besuche pro Tag	Abschlag für internes Personal (20%)	Ange-setzte Besuche pro Tag
Spalte:	1	2	3	4
Formel:	-	-	$2 * 20\%$	$2 - 3$
Einheit	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
Werte	2	103	21	82
	Durch- schnittlich gebrowste Bücher pro Tag	Erhebungs- zeitraum	Durch- schnitt Tage im Bibliotheks- jahr	Gebrowste Bücher im Erhebungs- zeitraum
Spalte:	5	6	7	8
Formel:	-	-	-	$5 * 6$
Einheit	Anzahl	Tage	Tage	Anzahl
Werte	166	20	243	3320
	Gebrowste Bücher pro Jahr			
Spalte:	9			
Formel:	$5 * 7$			
Einheit	Anzahl			
Werte	40338			

Tabelle 6

Dokumentbestellungen				
	im Zeitraum vom 18.03. - 09.04.2013	im Zeitraum vom 22.04. - 26.04.2013	Dokumentbe- stellungen Erhebungs- zeitraum	Erhebungs- zeitraum
Spalte:	1	2	3	4
Formel:	-	-	1 + 2	-
Einheit	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Tage
Werte	70	8	78	20
	Durchschnitt Bestellungen pro Tag	Durchschnitt Tage im Bibliotheksjahr	Dokumentbe- stellungen pro Jahr	
Spalte:	5	6	7	
Formel:	3 / 4	-	5 * 6	
Einheit	Anzahl	Tage	Anzahl	
Werte	3,9	243	947,7	

Tabelle 7

Bestandsnutzung				
	Erhebungs- zeitraum	Durchschnitt Tage im Bibliotheksjahr	Gebrowste Bücher im Erhebungs- zeitraum	Nutzung im Erhebungs- zeitraum
Spalte:	1	2	3	4
Formel:	-	-	-	-
Einheit	Anzahl	Tage	Anzahl	Anzahl
Werte	20	243	3320	1140
	Summe Bestands- nutzung im Erhebungs- zeitraum	Durchschnitt Benutzung pro Tag	Benutzung im Jahr gesamt	
Spalte:	5	6	7	
Formel:	3 + 4	5 / 1	6 * 2	
Einheit	Anzahl	Anzahl	Anzahl	
Werte	4460	223	54189	
	Gesamt- bestand Bibliothek	Nutzungs- grad: Gesamt- nutzung zu Gesamt- bestand	Gebrowste Bücher pro Jahr	Anteil Browsing an Gesamt- nutzung
Spalte:	8	9	10	11
Formel:	-	7 / 8	-	10 / 7
Einheit	Anzahl	Kennzahl	Anzahl	Prozentwert
Werte	140000	0,39	40338	0,74

Tabelle 8

## Literaturverzeichnis

### Institutionelle URLs

„BIX-Bibliotheksindex“. Zugegriffen 7. April 2013.  
<http://www.bix-bibliotheksindex.de>

„Die Bayerische Staatsbibliothek: Geschichte“. Zugegriffen 16. Mai 2013.  
<http://www.bsb-muenchen.de/Geschichte.95.0.html>

„Deutsche Bibliotheksstatistik“. Zugegriffen 12. Mai 2013.  
<http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

„International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) “. Zugegriffen 1. März 2013.  
<http://www.ifla.org/>

„LibQUAL+®“. Zugegriffen 19. Mai 2013.  
<http://www.libqual.org/home>

„Monumenta Germaniae Historica“. Zugegriffen 23. März 2013.  
<http://www.mgh.de/>

### Verwendete Publikationen

Becker, Tom: „Erwartungsmanagement. Ein Instrument im Kunden(bindungs)management der Bibliothek?“ *Bibliothek. Forschung und Praxis* 31, Nr. 3 (2007): 326–336.

Brophy, Peter: *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet, 2006.

CEN Europäisches Komitee für Normung, Hrsg.: *Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (ISO 9000: 2005)*. Dreisprachige Fassung EN ISO 9000: 2005. Brüssel, 2005.

Dugan, Robert E., Hernon, Peter und Nitecki, Danuta A.: Viewing Library Metrics from Different Perspectives. Inputs, Outputs, and Outcomes. Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited, 2009.

Follmer, Robert, Guschker, Stefan und Klitzke, Robert: „Die Bibliothek bekommt ein Gesicht...‘ - Ergebnisse und Folgewirkungen der Benutzerbefragung in den Fachhochschulbibliotheken NRW 2002“. ProLibris 7, Nr. 4 (2002): 207–211.

Follmer, Robert, Guschker, Stefan und Mundt, Sebastian: „Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken - methodisches Vorgehen und Erfahrungen“. Bibliotheksdienst 36,1 (2002): 20–33.

Frankenberger, Rudolf, und Haller, Klaus, Hrsg.: Die moderne Bibliothek. München: Saur, 2004.

Fühles-Ubach, Simone: „Quantitative Befragungen“. In Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 96–113. Berlin: de Gruyter Saur, 2013.

Fühles-Ubach, Simone: „Was bringen Umfragen für Bibliotheken? Fallstricke und Herausforderungen bei der Durchführung von empirischen Studien“. BuB : Forum Bibliothek und Information 64, Nr. 7/8 (2012): 504–509.

ISO, International Standards Organisation, Hrsg: Information and documentation - Library performance indicators. ISO 11620:2006 (E). Genève: ISO, 2006.

ISO, International Standards Organisation, Hrsg: Information and documentation - Library performance indicators. ISO 11620:2008 (E). Genève: ISO, 2008.

ISO, International Standards Organisation, Hrsg: Information and documentation - international library statistics. ISO 2789:2006 (E). 4. ed. Genève: ISO, 2006.

Martin, Norbert: „Die Bibliothek der Monumenta Germaniae Historica“. Bibliotheksforum Bayern 19, Nr. 3 (1991): 287–294.



Plassmann, Engelbert, Rösch, Hermann, See, Jürgen und Umlauf, Konrad: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. 2. aktual. Wiesbaden: Harrassowitz, 2011.

Poll, Roswitha: „Bibliotheksmanagement“. In Die moderne Bibliothek, 93–116. München, 2004.

Poll, Roswitha: „Was dabei herauskommt. Wirkungsforschung für Bibliotheken“. Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 53, Nr. 2 (2006): 59–70.

Poll, Roswitha, te Boekhorst, Peter: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken : internationale Richtlinien. München: K.G. Saur, 1998.

Poll, Roswitha, te Boekhorst, Peter: Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. Bd. 76. IFLA publications. München u.a.: K.G. Saur, 1996.

Poll, Roswitha, te Boekhorst, Peter: Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd rev. IFLA publications 127. München: K.G. Saur, 2007.

Porst, Rolf: Fragebogen; ein Arbeitsbuch. 2. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss., 2009.

Reichmann, Gerhard: „Möglichkeiten zur Analyse von Benutzerstruktur und Benutzerverhalten an sowie Benutzerzufriedenheit mit Universitätsbibliotheken am Beispiel der UB Graz“. Information - Wissenschaft und Praxis (nfd) 7 (2001): 393–400.

Sacchetti, Luciana, Iannucci, Paola und Tosis, Simona: „How to use statistics to survive – a personal story“. Performance Measurement and Metrics 12, Nr. 1 (2011): 78–86.

Schieffer, Rudolf: „Monumenta Germaniae Historica. Bericht über das Jahr 2011/2012“. Deutsches Archiv für Erforschung des Mittelalters 68, Nr. 1 (2012): I–XIII.

Stachnik, Ingeborg: „Über das Wie und Warum von Kundenbefragungen in der Bibliothek“. In Kundenbefragungen in Bibliotheken, 52:5–10. Arbeitshefte / Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken. Wiesbaden: APBB, 2001.

Strukturkommission Bayern 2013, Hrsg.: Evaluierungsbericht Strukturkommission Bayern 2013. Ergebnisse der Begutachtung von 13 durch den Freistaat Bayern finanzierten nichtuniversitären Forschungseinrichtungen. München: Bayerisches Staatsministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst, 2013.

[http://www.stmwfk.bayern.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Forschung/Evaluierungsbericht\\_StrukBY2013.pdf](http://www.stmwfk.bayern.de/fileadmin/user_upload/PDF/Forschung/Evaluierungsbericht_StrukBY2013.pdf)

Umlauf, Konrad: „Kritische Analyse der Leistungsmessung in Bibliotheken und Informationseinrichtungen“. In Bibliotheken und Informationseinrichtungen - Aufgaben, Strukturen, Ziele, 271–300. Stuttgart, 2003.

Umlauf, Konrad: Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 116. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin, 2003.

<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h116/>

Umlauf, Konrad: Marketing und Leistungsmessung. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 95. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001.

<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h95/h95.pdf>

Umlauf, Konrad: Workshop Leistungsmessung. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 140. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin, 2006.

<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h140/h140.pdf>

Van House, Nancy A., Weil, Beth und McClure, Charles R.: Measuring academic library performance: a practical approach. Chicago: American Library Assoc, 1990.

Wimmer, Ulla: „Leistungsmessung – eine ‚Make-or-Buy‘-Entscheidung?“, dasbibliothekswissen. Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen, 18. Mai 2007. <http://www.dasbibliothekswissen.de/Leistungsmessung-%E2%80%93-eine-%22Make-or-Buy%22-Entscheidung%3F.html>.